



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Restaurang- och kökslärares syn på upplevelseproduktion i lärandet

En studie om att bemöta och tillfredsställa elevens fem sinnen

Nafaa Bejaoui

LAU690

Handledare: Caroline Runesdotter

Examinator: Karin Wass

Rapportnummer: HT07-2611-203



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Abstract

Examensarbete inom lärarutbildningen 61-90 högskolepoäng

Examensnivå: Examensarbete 15 högskolepoäng

Titel: Restaurang- och kökslärares syn på upplevelseproduktion i lärandet.
En studie om att bemöta och tillfredsställa elevens fem sinnen

Författare: Nafaa Bejaoui

Termin och år: Hösttermin 2007

Institution: Sociologiska institutionen

Handledare: Caroline Runesdotter

Examinator: Karin Wass

Rapportnummer: HT07-2611-203

Nyckelord: Yrkeslärare, bemötande, lärande, upplevelseproduktion, eleven, fem sinnen

Sammanfattning

Denna studie baseras på några yrkeslärares uppfattningar om bemötande och upplevelseskapande i undervisningen, för att utveckla elevens lärande i det postmoderna samhället.

Syftet med undersökningen var att studera hur restaurang- och kökslärare strategiskt arbetar med att integrera upplevelser i sitt lärande, för att tillfredsställa elevens fem sinnen, syn, hörsel, känsel, lukt och smak i undervisningsmiljön. Därtill vad de uppfattar som utgör hinder för att kunna lyckas realisera detta.

Med en kvalitativ metod baserad på bandade intervjuer utfördes studien i Västra Götaland, vid fyra utvalda hotell- och restaurangskolor. Urvalet gjordes från skolverkets information och ifrån skolornas hemsidor på internet. Intervjusamtalen utfördes i varje skola med två olika lärare, från restaurang respektive kök. Studien visar hur lärarna uppfattar begrepp som upplevelsebaserat lärande, upplevelseproduktion och hur de tillämpar det i undervisningspraktik. De svarade på intervjufrågor utifrån individuella tolkningar och sitt perspektiv som lärare.

Resultaten har redovisats under tre områden, elevens bemötande, upplevelseproduktion och integration av upplevelser i lärande, för att tillfredsställa elevens fem sinnen. Även hinder framförs.

Undersökningen visar att restaurang- och kökslärare har intresse och ambitionen att erbjuda upplevelser i lärande. Men det finns hinder som ligger i organisationens struktur och brister på kunskaper i upplevelseområdet som negativt påverkar lärandestruktur och ökar missnöjet.

Innehållsförteckning

FÖRORD

1. BAKGRUND	6
1.1. Problemanalys	7
1.1.1. Problemdiskussion	7
1.1.2. Huvudproblem	7
1.1.3. Delproblem	8
1.1.4. Undersökningsmodell	9
1.2. Syfte och avgränsningar	10
1.3. Uppsatsens disposition	11
2. TEORI	12
2.1. Lära genom upplevelser	12
2.2. Upplevelsebaserat lärande	13
2.3. Upplevelseproduktion i lärandet	14
2.4. Upplevelsernas omständigheter	15
2.5. Sinnena och lärande via upplevelser	17
2.6. Bemötande av elever	18
2.7. Hinder för att nå fram till ett förväntat resultat	19
3. METOD	21
3.1. Metodval	21
3.2. Population och urval	22
3.3. Etiskt ställningstagande	22
3.4. Intervjufrågornas ordningsföljd	22
3.5. Pilotintervjuer	23
3.6. Datainsamling	23
3.6.1. Primärdata	23
3.6.2. Sekundärdata	23
3.6.3. Bearbetning	23
3.7. Undersöknings validitet och reliabilitet	24
3.7.1. Validitet	24
3.7.2. Reliabilitet	25
4. RESULTAT OCH ANALYS	27
4.1. Respondenterna	27
4.2. Elevers lärande och bemötande	27
4.2.1. Hinder för bra bemötande	28
4.3. Upplevelse	29
4.3.1. Hur upplevelseproduktion genomförs	30
4.3.2. Hur lärare vill att deras egen upplevelseproduktion ska vara	30
4.3.3. Hinder för mer upplevelseproduktion	31
4.4. Sinnena	32
4.4.1. Hur beaktas elevers fem sinnena; syn, hörsel, lukt, smak och känsel	32
4.4.2. Tekniker för att tillgodose elevers fem sinnena	34
4.4.3. Hinder för att elevers fem sinnesintryck tillfredställs	34
4.5. Lärares roll och elevers sinnesupplevelser	35

5. DISKUSSION	36
6. SLUTSATS	39
6.1. Förslag på vidare forskning	40
7. REFERENSER	41

BILAGOR

Bilaga 1 Brev till arbetsledare

Bilaga 2 Intervjuguide

Bilaga 3 Respondenterna

Figurförteckning

Figur 1. Kolbs modell för den individuella lärocykeln	13
Figur 2. The experience realms	16

FÖRORD

Föreliggande C- uppsats är ett examensarbete inom lärarprogrammet vid institutionen för pedagogik och didaktik vid Göteborgs Universitet. Studier har kunnat genomföras med den information respondenterna bidragit med utifrån sina insikter. De har tillfört mig betydelsefullt intervjumaterial som lett fram till mitt resultat. Min förhoppning är att detta kan leda fram till fortsatta diskussioner och framtida forskningar inom upplevelseproduktion, elevbemötande och lärande genom upplevelser.

Ett stort tack till de restaurang- och kökslärare som deltog i min undersökning och visade stort intresse för studien. Min förstående fru som har uppmuntrat mig och utgjort ett värdefullt stöd under denna tidskrävande process. Slutligen ett varmt tack till handledare Caroline Runesdotter för goda råd och engagemang vilket har varit motiverande under mitt uppsatsskrivande.

1. BAKGRUND

Att vara restaurang/kökslärare innebär att aktivt arbeta med ungdomar teoretiskt och praktiskt. Det första som möter eleven i skolans metod- kök/restaurang är den atmosfär som finns i *rummet*. Detta inbegriper personal/lärare bemötande samt andra servitör- kockelevers och gästers beteende, som tillsammans samspelar med doft, ljud, färg, former och ljus för stämningen och helhetsupplevelsen (Hansen 2005). Ännu en aspekt är att tänka på den estetiska delen där syn, hörsel, lukt, smak, och känsel samspelar så att den kulinariska upplevelsen blir en njutning utöver det vanliga. Maltén (2002) menar att det har betydelse även för lärandet;

Vidare vet var och en av oss hur betydelsefull upplevelsernas känsloladdning är för minnesförmågan. Upplevelser med affektiv anknytning sitter oerhört mycket bättre i minnet än de neutrala och sakligt objektiva. Lärare med förmåga till emotionella utspel har här sin stora chans. Lektionerna bör vara spännande och lustfyllda, fulla av glädje och känslor. Utan lust tillägnas ingen kunskap (Maltén 2002).

Pine och Gilmour konstaterar att vi är inne i en ny tid där produkt och tjänster inte upplevs som tillräckligt utan inkluderar ett utvidgat innehåll av upplevelser för människor (Pine & Gilmour 1999).

I alla tider har upplevelser varit centrala i människors liv vare sig det handlar om konstnärliga upplevelser, äventyr eller design för att paketera budskap och produkter. Det intressanta just nu år 2001 är att vi lever i ett samhälle där vi ännu högre grad både kan och vill välja upplevelser (O'Dell 2002: 11).

När Pine och Gilmour (1999) har konstaterat att vi befinner oss i en ny tid syftar de på en ny samhällsstruktur, där produkter, tjänster och dess innehåll numera har expanderats till att även omfatta upplevelse för individer. Upplevelser är något som alltid är närvarande hos människor/elever men idag menar de att upplevelser fått en central position. Dessa har allt eftersom utvecklats och formats till att i nuläget vara det nya sättet att skapa individers tillfredsställelse.

Att lära genom upplevelser *experience* är en typ av pedagogik som skapar lärandesituationer genom elevernas deltagande i aktiviteter av något slag (Ibid.).

Elevernas kunskapsutveckling är beroende av om de får möjlighet att se samband. Skolan skall ge eleverna möjligheter att få överblick och sammanhang, vilket fordrar särskild uppmärksamhet i en kursutformad skola. Eleverna skall få möjlighet att reflektera över sina erfarenheter och tillämpa sina kunskaper (Lpf94: 6)... Läraren skall i undervisningen utnyttja kunskaper och erfarenheter från arbets- och samhällsliv som eleverna har eller skaffar sig under utbildningens gång (Ibid:15).

Under det senaste decenniet har det publicerats många forskningsrapporter som syftar till att diskutera och strukturera undervisningsform samt elevens lärande genom upplevelser (Eriksson, Furå & Pettersson 2007). "Samhällsutvecklingen, kunskapsutvecklingen, teknikutvecklingen och värderingsutvecklingen är samverkande orsaker till att man på såväl lokal som regional nivå måste bry sig om upplevelsedimensionen" (Wahlström 2002: 73).

Med upplevelsebaserad lärande menar Kolb (1984), att lärandet utgår från erfarenheter /upplevelser *experience* "Learning is the process whereby knowledge is created through the

transformation of experience” (Ibid.: 38). Detta visar på vikten med att erbjuda upplevelser i didaktiken. Där kunskap kontinuerligt alstras genom en oavbruten pågående process i lärande miljön i *upplevelserummet* via sinnen ”Genom att utgå från en autentisk situation där hela människan inklusive kroppen med alla dess sinnen och känslor involveras, kanske tillsammans med andra människor, finns goda möjligheter till ett lärande” (Eriksson, Furå & Pettersson 2006: 19).

Mossberg (2003) har myntat begreppet *upplevelserummet*. Med detta menas den fysiska miljö som upplevelser produceras, levereras och konsumeras inom. Detta rum kan indelas efter förhållanden såsom ljus, lukt, ljud och temperatur samt efter estetik och funktionalitet. Liksom det på en teater finns samspel av en atmosfär med ljus, musik och andra ljud, skådespelare och publik (Ibid.). Det här kan också överföras till restaurangskolan där kök och matsal utgör ett upplevelserum. Klassrummet, köket och restaurangen är också den arena för upplevelser. I hotell och restaurangskolan är t.ex. köket och restaurangmatsalen idag inte enbart ett matställe, utan är också ”Ett permanent upplevelserum” (Mossberg 2003). I det rummet har elever och gäster behov av att mötas och accepteras med respekt, uppmärksamhet, uppskattning, välbehag och gott uppträdande.

1.1. PROBLEMANALYS

Kapitlet inleds med en problemdiskussion. Härfter presenteras uppsatsens huvudproblem och tre delproblem med tillhörande informationsbehov. Slutligen återfinns en modell som illustrerar uppsatsens huvud- och delproblem.

1.1.1 Problemdiskussion

För att öka elevens motivation och engagemang i lärandet blir det nödvändigt för skolan att erbjuda mer upplevelser i olika aktiviteter som bäst sker i överensstämmelse med elevens förväntningar (Andersson 2000). Då blir det nödvändigt att undersöka; Vilka faktorer är viktiga för att kunna erbjuda lust och upplevelser för elevens fem sinnen i undervisningsmiljön? På vilket sätt arbetar restaurang- och kökslärare med att integrera upplevelser i sin didaktik? Hur bemöts elevens missnöje och klagomål? Vad utgör hinder för att kunna tillfredsställa elevens fem sinnen med bra undervisning och positiva upplevelser?

1.1.2 Huvudproblem

För skolan blir det nödvändigt att förse eleverna med positiva och minnesvärda emotioner, något som också blir ett sätt för dessa att särskilja sig, därtill utgör upplevelsen en värdefull del av lärandekvaliteten (Ingelman 1996). Det talas idag inte enbart om produkter och didaktik, utan även i allt högre grad bland pedagoger (Ibid.) och forskare inom upplevelseområdet (O'Dell 2002) och upplevelsebaserat lärande (Kolb 1984) om begrepp såsom upplevelser, helheter, lösningar, koncept och erbjudande till elever. Samtidigt söker eleven en helhet, som kan tillfredsställa olika behov (Eriksson, Furå & Pettersson 2007). För att kunna öka förståelsen för upplevelse och vikten av upplevelsernas betydelse för didaktiken, vill jag mer ingående studera följande huvudproblem;

- Hur arbetar restaurang- och kökslärare strategiskt med att integrera upplevelser i sitt lärande för att tillfredsställa elevens fem sinnen? Dessutom vad uppfattar de som hinder för detta?

1.1.3. Delproblem

Delproblem 1

För att skolan ska kunna tillfredsställa elevens förväntningar, öka hans trivsel, kunskap och erbjuda dessa positiva minnesvärda upplevelser, blir det nödvändigt att förbättra och variera lärandeform. Utifrån olika teorier och synsätt vill jag undersöka, hur man kan få nöjda elever? Hur bemöts elevens missnöje och klagomål och vilka faktorer kan öka elevens trivsel och upplevelse i lärandemiljö?

Delproblem ett är därmed

- Hur påverkar lärandeform elevens trivsel och upplevelse?

Delproblem 2

Numera befinner vi oss i ett upplevelsesamhälle (Wahlström 2002). Där vissa forskare som Ingelman (1996) och Cederblad (2007) anser det vara av relevans för skolan att kunna erbjuda elever mer upplevelseinriktade tjänster. Det finns ett flertal olika modeller som byggts upp kring att erbjuda eleven något utöver det valiga i undervisning (Ibid.). En stor mängd av dessa avser aktivitet i upplevelserummet vid restaurang- och köksarbete. Det blir därmed alltmer viktigt att undersöka hur lärande kan förberedas till eleven? Och hur beaktas elevens fem sinnen i upplevelserummet vid planering och utförande av undervisning? Mitt andra delproblem blir därmed

- Hur integreras upplevelser i lärande för att tillfredsställa elevens fem sinnen?

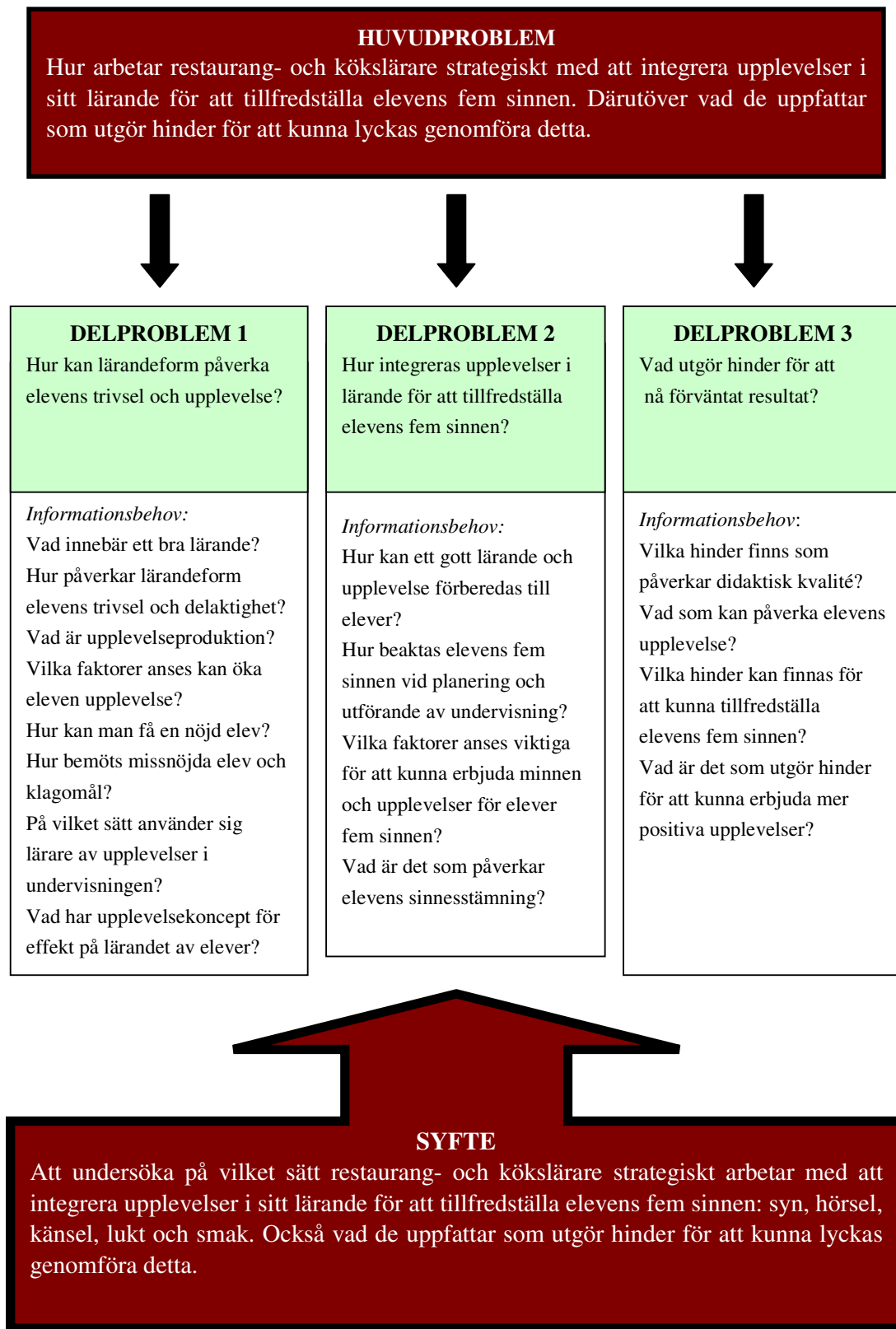
Delproblem 3

Det förestående delproblemet som behandlar hinder blir därmed en direkt fortsättning av delproblem ett och två. I denna del undersöks vilka hinder som kan finnas och som påverkar lärande och tillfredsställelse av elevens fem sinnen vid utförande av skolarbete.

Delproblem tre är

- Vad utgör hinder för att nå fram till ett förväntat resultat?

1.1.4 Undersökningsmodell



1.2 SYFTE OCH AVGRÄNSNINGAR

Syfte

Att undersöka på vilket sätt restaurang- och kökslärare strategiskt arbetar med att integrera upplevelser i sitt lärande för att tillfredställa elevens fem sinnen: syn, hörsel, känsel, lukt och smak. Också vad de uppfattar som utgör hinder för att kunna lyckas genomföra detta.

Avgränsningar

Studien har begränsats till fyra hotell- och restaurangskolor, belägna i Västra Götaland. Information om skolorna samt urval har gjorts ifrån skolverkets information och skolornas hemsidor på internet; www.utbildninginfo.se. Min undersökningsmetod är bandade samtalsintervjuer med två respondenter, en restauranglärare och en kökslärare vid varje restaurangskola. Därtill, didaktiska inriktade frågor som har avgränsats till upplevelseproduktivitet.

1.3. Uppsatsens disposition

INLEDNING

Bakgrund – Problemdiskussion – Huvudproblem,
Delproblem – Undersökningsmodell – Uppsatsens disposition – Syfte och Avgränsningar

TEORI

Lära genom upplevelser – Upplevelsebaserat lärande – Upplevelseproduktion i
lärande – Upplevelsernas omständigheter – Sinnena och lärande via upplevelser –
Bemötande av elever – Hinder för att nå fram till ett förväntat resultat

METOD

Metodval – Population och urval – Etiskt ställningstagande –
Intervjufrågornas ordningsföljd – Pilotintervjuer –
Datainsamling – Bearbetning – Validitet – Reliabilitet

RESULTAT OCH ANALYS

DISKUSSION

SLUTSATS OCH REKOMMENDATIONER

Förslag på vidare forskning

2. TEORI

I följande kapitel presenteras de teoretiska källorna som berör min undersökning vad gäller begreppen bemötande, upplevelse, upplevelsebaserat lärande och upplevelseproduktion i lärande.

2.1. Lära genom upplevelser

Meningen med lärande är inte enbart att leta efter rätt svar, utan också att *förstå* och *använda* sig av erfarenheterna, och detta kommer vi fram till genom att förbättra och utöka de reflektiva tankeprocesser genom vilka vi granskar våra upplevelser. Erfarenheterna kan abstraheras via reflektionen och användas i nya situationer. I detta sammanhang menar Dewey (1980) att elevens erfarenheter utgör ett centrum för lärandet och att själva processen, d.v.s. *hur* eleven lär sig är lika viktig som *innehållet* i lärandet. Dewey skiljer på två olika dualistiska konflikter men sinsemellan relaterade aspekter av all samlad erfarenhet. De primära upplevelserna genom vilka informationen fås via sinnen; baserad på empirisk kunskapssyn och de sekundära upplevelser som följer med dess reflektion baserad på en rationalistisk kunskapssyn (Ibid.). Dessa reflektiva erfarenheter som definierar och förfinar, organiserar de primära upplevelserna. Dewey anser, att de sekundära upplevelserna tolkar det vi primärt upplevt och vi får en förståelse av vad vi upplevt, via våra sinnen i lärande miljö (Ibid.).

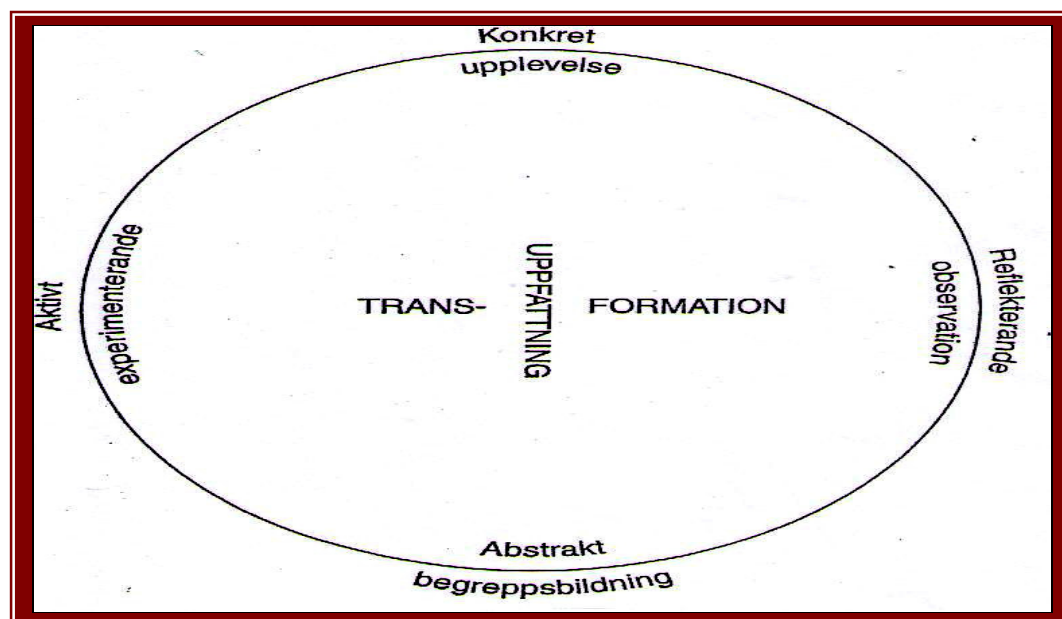
Enligt den amerikanska filosofen Crosbys artikel i Warren, Sakofs & Hunt (1995) menade Dewey, att vi lär oss både genom att resonera och genom det vi upplever. I denna process när vi lär om vår värld som den upplevs ingår både teori och praktik som beståndsdelar i lärande målet. När man utgår från verkligheten som vi upplever står den i motsatts till en tänkt objektiv verklighet. Detta är kärnan i upplevelsebaserat lärande *experiential learning* (Ibid.).

Lewin (1890-1947) tysk-amerikansk psykolog som har arbetat inom gruppodynamiken och utvecklandet av aktionsforskning, fokuserade också på den personliga upplevelsen i samband med lärande, där han menar, att lärandeprocessen gynnas i en miljö där det finns en dialektisk spänning och konflikt mellan direkt/konkreta upplevelser och objektivt analyserande (Pedagogisk uppslagsbok 1996). Enligt Lewin börjar denna genom en integrerad process som startar med *här- och - nu -upplevelser*, därefter vidtar elevernas egna reflektioner av inhämtade erfarenheter och lärarens utvärdering av det som observerats. Läraren delger de närvarande observationernas som gjorts genom feedback (Ibid.). Detta begrepp med återförande introducerades av Lewin. Han betonar, att de närvarandes reflektioner samt lärarens observationer är basen för deltagarna, såväl för deras utveckling som för de nya handlingar som utvecklas i läroprocessen till nyskapande erfarenheter (Kolb 1984). Vad som utgör ett essentiellt perspektiv av Lewins mall är fokuseringen av här och nu upplevelser, i kombinationen med feedback. Avsikten med detta görs för att verifiera och testa aktörernas personliga förståelse av detta upplevda i lärandemiljön. Även för att tillföra deltagarna en ömsesidig upplevelseram som erbjuder de att tillsammans skapa nya potentiella idéer. Lewins

idéer används inom *experiential learning* därför att både känslor och fakta tillmäts en väsentlig betydelse, och inte minst för att personligt engagemang och ansvar betonas (Ibid.).

2.2. Upplevelsebaserat Lärande

Lärande genom upplevelser och erfarenheter innebär, ett *holistiskt koncept* som beskriver den centrala processen i människas anpassning till sin sociala och fysiska omgivning. Detta holistiska perspektiv på lärande som kombinerar personliga erfarenheter genom upplevelser och som engagerar känslor med förnuftsmässig observation, information och abstrakt tänkande har Kolb (1984) reflekterat i *experiential learning theory*, som benämns för upplevelsebaserat lärande. Inom detta perspektiv på lärande som innefattar dels en relation mellan lärande och livets samtliga händelser, och dels på en konstruktions mall om hur själva kunskapsinläringen sker. Andersson (2000) åskådliggör Kolbs modell för den individuella lärocykeln (figur1)



Figur1
Kolbs modell för den individuella lärocykeln
(Andersson 2000: 103)

I David Kolbs (1984) lärocykel för erfarenhetsbaserat lärande presenteras begreppet upplevelse som ett konkret begrepp. Detta första steg i hans lärandemodell erbjuder studerande möjlighet till att koppla konkreta erfarenheter genom direkta upplevelser till sina egna liv och erfarenheter som finns. Erfarenheter och upplevelser innefattar varje kombination av *sinnen* (det kroppsliga, taktila, auditiva, och visuella) *känslor* (till exempel välbehag, spänning, oro, rädsla, empati) *fysiskt tillstånd* (till exempel varm, kall, hungrig, törstig) och *kognition* (till exempel konstruera kunskap, utveckla värderingar, lösa problem) (Ibid.).

Denna konkreta upplevelse som är det första steget i kolbs läroprocessen övergår vidare i ett andra steg som består av reflektion och observation. Här reflekterar och tolkar eleven vad denna personligen eller av annan upplevt. I processens tredje steg vidtar det abstrakta

tänkandet vid, där sorteras upplevda intryck, i vilket det abstrakta tänkande tar vid i en abstrakt begreppsbildning. I denna situation sorteras förnimmelserna i begrepp och utformas teorier. Det aktiva experimenterandet tar slutligen vid, där eleven praktiserar de nya kunskaperna och insikterna på olika problem och situationer. I samtliga modeller, bemödar man sig från att utgå från de studerandes faktiska erfarenheter och upplevelser i lärandesituationen som beskriver erfarenhetsbaserat lärande. Kolbs lärocykelmodell innehåller två axlar/dimensioner. Den ena utgörs av uppfattning som består av det intryck som görs och den andra axeln definierar transformationen som består av bearbetandet och processer av de intryck och upplevelser eleven tagit in. Båda dimensionerna; Uppfattning – Transformation utgör själva lärandet och har lika stort värde (Ibid.).

Vad som kännetecknar upplevelsebaserat lärande är, fokusering på att rikta sig till eleven som en kännande social varelse integrerad i ett socialt sammanhang. Eleven utgör den värdefulla resursen i sitt eget lärande, i studiekamraternas lärande och i skapande av en positiv gruppdynamik. Ömsesidigt lär sig både elever och lärare hela tiden av varandra. I denna undervisningsmiljö finns läraren tillgängligt som en vägledare. För att hantera denna roll behöver denna en helhetssyn på processen av individuella lärocykeln. Det upplevelsebaserade lärandet är betydligt bredare än vad man vanligtvis brukar associera med skolans undervisning och omfattar kännedom om elevernas intresse, fysiska, psykiska och emotionella tillstånd. Dessutom hur denna atmosfär och stämning i lärandemiljön kan påverkas av olika negativa samt positiva förstärkningar som eventuellt berör de deltagandes sinnen. Att lära inbegriper också hela individens integrerade funktioner; tänkande, känslor, varseblivning, och beteende (Ibid.).

2.3. Upplevelseproduktion i lärandet

Under det senaste decenniet har uttrycket *upplevelseproduktion* och den engelska översättningen *experience production* börjat användas internationellt. Året 2002 tillkom upplevelseproduktion som ett nytt akademiskt ämne vid Luleå tekniska universitet. (www.upplevelseproduktion.com). Upplevelseproduktionen är inriktad till turism/besöksnärning, film/foto, musik, teater, design, litteratur, måltid, marknadskommunikation och till upplevelsebaserat lärande (Ibid.).

Enligt Gelter (2007) inkluderar upplevelseproduktion; utvecklingar/studier inom exempelvis produktionsprocesser, iscensättning av kommersiella upplevelser, produktutvecklingar, kvalitetsutvecklingar och konceptutvecklingar. Syftet med upplevelseproduktion kan till exempel vara lärande, roande, tidsfördriv, socialisering, personlig utveckling och grupputveckling. Som upplevelseproducent ska man vara enligt Gelter, intresserad av människor, deras behov och drömmar. Denne ska ha intresse av att följa nya trender, strömningar och kulturer, samt ha vilja att medverka i den framtida samhällsutvecklingen. De redskap som kan utnyttjas för att uppnå detta är bland annat äventyr, avslappning, estetisk, exotism, eskapism, extas och underhållning. Gelter menar också, att olika metoder inom professionell upplevelseproduktion återfinns inom områden som till exempel symbolism, storytelling, illusioner, drömmar, eskapism, dramaturgi, improvisation och pedagogik (Ibid.).

Säll (1995) påstår, att lärarens roll kan liknas med en estradör som står i centrum och styr spelet i klassrummet med den egna personen, som ett viktigt instrument i skapandet och produktion av upplevelser. Vidare i rollen som regissör styrs spelet i undervisningen med

planering, organisation, kontroll och skapande av stämning. Slutligen som illuminatör där läraren sätter varje enskild elevs behov i centrum inlärningsmässigt socialt och emotionellt. Lärarens roller reflekterar i sig de principiella grunder som definierar lärarrollen som upplevelseproducent där Gelter innefattar pedagogik inom professionell upplevelseproduktion (Ingelman 1996).

Regissören kan vara en övervakare, som skapar ordning i klassrummet. Vid andra tillfällen är han/hon hjälparen, som ser till att arbetet "flyter". Regissören skall också skapa stämning i klassrummet. Detta kan man göra ur en psykologisk eller rumslig aspekt. Ibland skall regissören planera för "upplevelsetillfällen". Dessa upplevelser ger i sig kunskaper men kan också vara utgångspunkter eller stimulans för fortsatt kunskapssökande (Ibid.: 25).

En tolkning som också kan närma sig till rollen upplevelseproducent i en undervisningsmiljö som en arena för läraren är Ingelmans uppfattning. Han uttrycker, att läraren är den som styr dynamiken i lärandemiljön till motivation, engagemang med en didaktik mellan terapi och teater som syftar till att öka elevs intresse för lärandet (Ibid.).

Upplevelseinriktningen och äventyrsdimensionen är stor inom den dynamiska pedagogiken. Dan Lipschüts beskriver sin pedagogik som en verksamhet mellan terapi och teater, en pedagogisk verksamhet som inte är terapi, inte teater, men har beröringspunkter med både (Ibid.: 23).

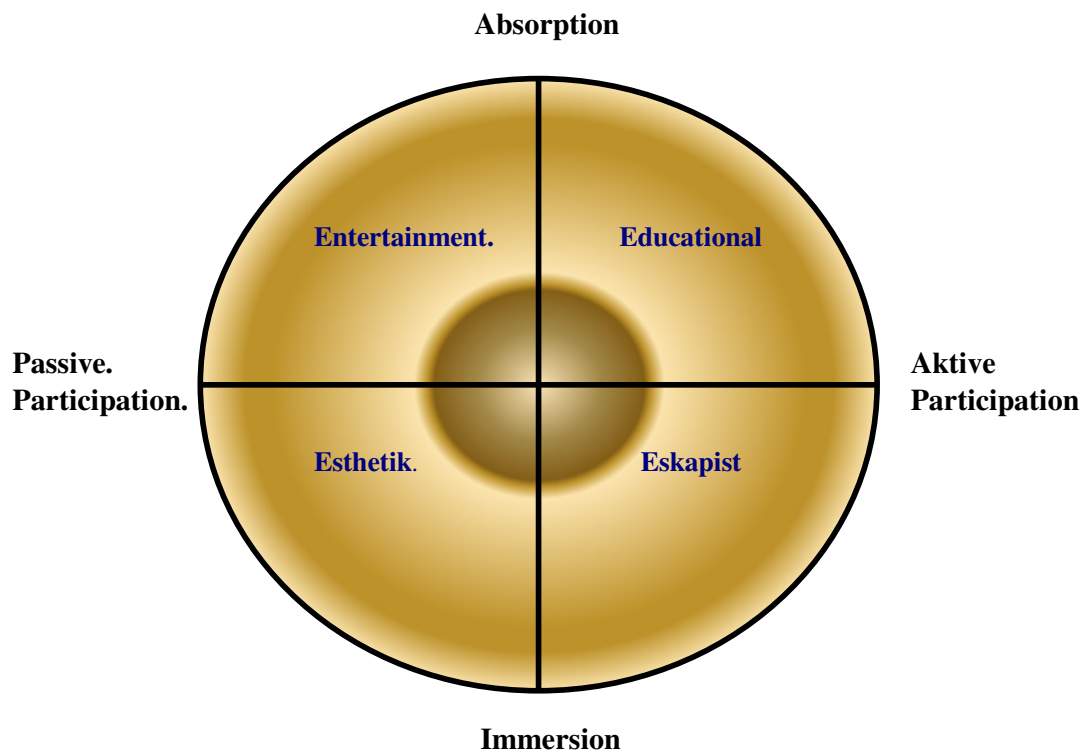
Detta utgör en väg till att koppla och undersöka upplevelseproduktion till lärandet.

2.4. Upplevelsernas omständigheter

I Nationalencyklopedins ordbok (1995) definieras en upplevelse som, "att vara med om (ngt) som direkt berör" eller att "uppfatta och värdera på ett känslomässigt plan och inte rationellt, vanligtvis utan att bilda sig en klar åsikt" (Ibid.). Synonymen till upplevelse är "erfarenhet, äventyr, händelse, tilldragelse, evenemang" (Nordstedts svenska synonymordbok 1992). Upplevelser diskuteras ofta i relation med oöppbara händelser, i egenskap av en teaterföreställning, musikframförande eller liknande, som måste erfaras för att helt kunna beskrivas. Schmitt (1999) menar att, upplevelse således är "av" eller om någonting de hänvisar till något och de har avsikt. Vad eleven upplever är en personlig individuell tolkning av hur undervisningen utförs för honom/henne, med alla medverkande sinnen till upplevelsen vid en viss tidpunkt och i en specifik miljö.

Pine och Gilmour (1999) definierar en upplevelse i två dimensioner. Det passiva deltagande innebär, att eleven inte direkt influerar på utförandet eller evenemanget som leder till upplevelsen, men är delaktig och kreatör av sin egen händelse, t.ex. besöket på fiskmarknader, restauranger, hos vinproducenter mm. Det aktiva deltagande är det som berör elevens utgångspunkt eller dennes relation till omgivningen, dvs. vilket sammanför besökaren med det inträffande eller presentationen. I denna dimension finns två motpoler, *Absorption* är absorbering som innebär att eleven passivt tar emot händelsen via sina sinnen och där upplevelsen går in i eleven, som sker t.ex. vid lyssnandet på musik. I den andra motpolen *Immersion* rör det sig om att eleven går in i upplevelsen. Vid vissa tillfällen kan det bli svårt att skilja mellan *passiva/aktiva* situationer, t.ex. då eleven även i en passiv händelse medverkar till andras upplevelser och i den situationen är aktiv deltagare, även om denne i samma stund är iakttagare till sin egen upplevelse. Enligt Pines och Gilmours modell består dessa fyra delar, som grundar elevens totalupplevelse av underhållning, utbildning, estetik och

eskapism (Ibid.: 29). Som förklaring av Pine och Gilmours engelska modell och texter har jag också använt mig av Mossbergs redovisade texter med fokus på vad som berör min undersöknings ansats (Mossberg 2003: 51-52).



Figur.1
The Experience Realms
(Pine & Gilmour 1999: 30)

Underhållande upplevelser

Upplevelser av underhållning börjar när eleven absorberar upplevelsen genom sina sinnen. Det handlar om att bli berörd på en känslomässig nivå och att aktivt få någons intresse genom nöje. Dessa former av upplevelser har förändrats och utvecklats kraftigt under olika tidsrymder (Mossberg 2003).

Upplevelser av utbildning

Upplevelser av utbildning kräver mer engagemang och aktiv medverkan från elevens sida. I den nya framväxande samhällsutvecklingen som sker framstår allt mer utan tvivel att underhållningsnöje kopplas samman med utbildning (Ibid.).

The educating act will reside increasingly in the active learner, rather than the teacher- manager. In the new learning marketplace, customers, employees, and students are all active learners or, even more accurately, interactive learners... With education experiences a guest absorbs the events unfolding before him while actively participating (Ibid.: 32).

Estetisk upplevelse

Eleven uppslukas av miljön eller utformning sker i vad som kan kallas en estetisk upplevelse. Den fasen består av upplevelse som eleven inte aktivt engagerat sig i och således inte påverkat den i någon större uträkning. Ett exempel på detta är den måltidsdesign som bjuds vid Juletid och andra högtider. På samma sätt kan en naturupplevelse ses som en estetisk upplevelse.

Eskapistisk upplevelse

Eleven är i en eskapistisk upplevelse i en föränderlig miljö helt uppslukad, engagerad och aktiv deltagare. Individen blir sin egen aktör med möjligheter att påverka själva händelsen. Virtuella miljöer är en mötesplats för sådana upplevelser t.ex. vid besök på pub, cirkus, medeltida rollspel i skogsmiljö mm (Ibid.).

Eskapismupplevelse innebär mycket större fördjupning eller uppslukande än underhållning och utbildning. Den är motpolen till det som innebär att en person enbart upplever underhållning genom att till exempel sitta och lyssna och titta. Upplevelsen omfattar i stället aktivt deltagande, som ett besök på ett kasino... Eskapism- upplevelser är också resor som omfattar aktiviteter... Det kan också vara upplevelser i cyberspace, som när en person aktivt deltar i en diskussion om favorithobbyn eller en social samvaro på en restaurang eller ett kafé (Mossberg 2003: 53).

2.5. Sinnena och lärande via upplevelser

Människan uppfattar med sina fem sinnen, syn, hörsel, smak, doft och känsla. När vi studerar kok- och serveringskonsten använder vi alla våra sinnen och dessa medverkar till att ge oss en helhetsbild av yrkeskunskaper (Gustafsson & Strömberg 2004). Hannaford (1997) menar att inläring sker först genom våra sinnen, då vi undersöker och får erfarenheter av vår miljö. Där en viktig komponent i lärandet är denna sensoriska input från våra sinnen och vår kropp, via nervreceptorer på varje muskel och organ. Dessa sensoriska mönster skapar ett sammanhang för all inläring, tankeverksamhet och kreativitet. Enligt Cederblad (2007) är många sinnen engagerade vid lärande av hantverksskunskaper. Man ser och hör ljuden från behandling av produkter, förnimmer dofter och upplever via kroppen de rörelser som läraren och andra elever gör (Ibid.). Dahlgren anser att lärande måste vara meningsfullt för eleven, något som förutsätter att tanken får röra sig fritt mellan helhet och delar. Detta sker i en växelverkan mellan sinnesupplevelser och bokligt lärande (Eriksson, Furå & Pettersson 2006). I likhet med Hannaford (1997) betonar Dahlgren betydelsen av erfarenheter och sinnesförnimmelser för inläring. ”Upplevelser är grunden för ett varaktigt lärande. Eftersom hela individen involveras via sinnesintryck blir sammanhanget tydligt, till skillnad från ett pedagogiskt inslag där endast intellektet berörs ” (Eriksson, Furå & Pettersson 2006: 19).

Synen ger oss information om färg och utseende som bidrar till hur vi uppfattar smak, doft och konsistensen vid, lärande av matlagning och servering (Gustafsson & Strömberg 2004). I hjärnans syncentra förmedlas värdefulla egenskaper i bilden till hjärnan såsom kontraster, konturer, linjer, hörn och rörelser (Adler 2006). Enligt Sällström är hörseln mer förbisedd som sinne i samband med mat, men produkter finns där ljudet definitivt förstärker och förhöjer upplevelser. Han sade att ”tuggljudet är viktigt när nya livsmedel lanseras...” (Gustafsson & Strömberg 2004). Jag ser exempel på detta tuggljud av produkter som en förstärkning i sensorisk lärande för elever. ”Maten har således en förmåga att aktivera alla våra sinnen, vilket gör att den är ett bra redskap för att förmedla en totalupplevelse, något som alla upplevelseförsäljare eftersträvar” (Sällström 1999). Även ljuden som finns i lärandemiljön

rummet påverkar elevens upplevelse, engagemang och fångar deras sinnesintryck. Allt ljud har en stor påverkan på hur vi upplever undervisningsform och produkter i lärandemiljön, dvs. i köket och matsalen (Cederblad 2007). Konsultföretag använder sig av ljudkvalité inför lansering av nya produkter. Dessa testas och utvecklas noggrant innan de når konsumenter (Sällström 1999).

Eleven som varseblivande människa kommer alltid att själv utforska saker och ting i lärande- rummet, och desto mer erfarenheter kommer denne att tillägna sig. ”Spännvidden med avseende på uppmärksamhet över rum och tid kan ökas genom övning” (Sällström 1999: 16). Doften är en del av den sensoriska upplevelsen vid studier av drycker och maträtter, liksom det atmosfäriska innehållet som finns i miljön *lärande- rummet*. Smaken utgör en kombination utav både lukt och smak och nämns som de kemiska sinnen som utvecklar elevens vetskap av produkter. Luktsinnet är ett fjärrsinne som påverkas långt ifrån luktkällan. Den påverkar positivt eller negativt stämningen i upplevelserummet, dvs. köket/matsalen och kan utöka eller förminska elevens nyfikenhet, lust och engagemang för lärande (Ibid.). Enligt O’Dell (2002) påverkar doften de närvarandes intresse, hantering, konsumtion samt inläring om produkter. Känsl är vad eleven uppfattar i materiell kvalitet, även i det personliga mötet med elever och andra personer i rummet.

Sinnesintrycken, ljus, färg, doft och smak samspelar och är något i skolans lärandemiljö som man medvetet arbetar med för att skapa och förstärka visuella helhetsupplevelser och trevlig atmosfär. ”Att välja plats för lärandet är en viktig del av pedagogens förberedelse pedagogik, och blir en del av det sociokulturella sammanhanget” (Eriksson, Furå & Pettersson 2006: 29). Hannaford (1997) talar om upplevelser som någonting där informationen tas in och bygger de neurala nätverk som möjliggör för oss att använda informationen, så att vi bättre kan förstå och hur vi ska klara oss i världen (Ibid.). ”Upplevelser är grunden för ett varaktigt lärande, eftersom hela individen involveras via sinnesintryck blir sammanhanget tydligt, till skillnad från ett pedagogiskt inslag där endast intellektet berörs” (Eriksson Furå & Pettersson 2006:19)

Stämningen i undervisningsmiljön som utgör *upplevelserummet* t.ex. i matsalen/köket och klassrummet förstärks genom ett medvetet arbete med sinnesintryck för individer (Mossberg 2003). Därför bör pedagogen fokusera vid planering av undervisning på ljus, ljud, färg, doft och smak för att aktivera sinnesupplevelser, samt skapa ett gott och balanserat helhetsintryck hos eleven (Hannaford 1997). Atmosfären som finns i lärande- miljön är en del av det som påverkar stämningen och deltagarnas sinnesupplevelser. Dessutom skapas en del av stämningen av individen själv (Cederblad 2007). Inom hotell- och restaurangprogrammet är mat och dryck också ett viktigt läromedel som påverkar elevens lärande, erfarenhet och smakupplevelse. De representerar restaurangens och kökets kärnprodukter, idag består den även av vinprovningar, blomarrangemang, musikunderhållning all dekor och konferenser (Gustafsson & Strömberg 2004). En välplanerad undervisning som baseras på att sätta ”eleven i centrum” och att upplevelser behöver en kunskapsbakgrund är verktyg som kan medverka till att tillfredsställa och motivera eleverna i upplevelsemiljön (Eriksson, Furå & Pettersson 2006). Allt som kan störa elevens koncentration för att konsumera den erbjudna upplevelsen i handledning är av ondo. Sådant som t.ex. störande ljud, dåliga livsmedelsprodukter, dåligt beteende och bemötande, oharmonisk färgsättning, påverkar människans upplevelse negativt (Ibid.).

2. 6. Bemötande av elever

I Nationalencyklopedins ordbok (1995) beskrivs bemötande som ”uppträda (på visst sätt) mot någon; Han bemöter alla elever med samma artighet och respekt”. Ifrån detta fås insikten, som gör det nödvändigt för lärare och skolans personal att lära sig förstå och kunna visa hur viktig eleven är för dem. Några upplysningar som ges enligt Imsen (1999) är, t.ex. att låta eleven känna vårt intresse och känsla för att ta hand om deras förväntningar, samt bekräfta och visa att vi verkligen förstått deras problem. Holmqvist (2006) menar att eleven är en resurs för skolverksamhetens utveckling, om vi möter hans behov och förväntningar får han trygghet och fortsätter att engagera sig i lärandet. Genom detta utvecklas skolverksamheten och vi får en mer trivsamt skolmiljö.

Läraren måste kunna analysera och utvärdera elevens utveckling för att finna lämpliga vägar för dennes fortsatta framsteg (Håkanson 2004). Därför är det viktigt att läraren har förmåga att se det som eleven ser, att förstå det som eleven förstår samt att tolka det som eleven gör (Lendahls & Runesson 1995). Att bemöta eleven med att förbereda en bra atmosfär kräver enligt Aarland (1988) en lyhördhet och uppmärksamhet från lärarens sida. Vanligtvis är vi mest uppmärksamma på det vi säger med ord, ändå är det vi säger utan ord essensen för hur vi uppfattar situationer. Med ett öppet sinne och genom att använda sin medvetenhet om det icke verbala språkets påverkan kan det vara möjligt, att få djupare insikt av vad som egentligen förmedlas i en ömsesidig dialog. Vilken är stämningen lugn eller nervös, ögonkontakt och kroppsrörelser betyder mycket för hur uppfattningen blir, av det vi vill ska nå fram (Ibid.).

Varje individ skapar sig en inre föreställning beroende efter tidigare olika erfarenhetsområden. Dessa tankar kan bestå av visuella, auditiva, föreställningar, kinestetiska (muskelmässiga). Med uppövad suggestiv förmåga kan läraren bättre uppfatta olika elevers sätt att framföra information och bemöta dem med en positiv laddad föreställning. Medvetenheten om hur kraftfulla ”orden” är kan vara hjälp i bemötandet till elev (Ibid.).

Det jag här har försökt göra er uppmärksamma på är att *orden* har en oerhörd kraft. Denna kraft kan användas medvetet till att stötta eller undergräva det arbete vi försöker göra... (Aarland 1988: 34).

För att uppnå resultat, ska läraren enligt Aarland (1988) vara intresserad, engagerad, positiv och inriktad på vad eleven efterfrågar. Dessutom, kunna ha en strategi för att hantera de hinder som minskar möjligheterna till ett bra elevbemötande. Läraren bör lägga vikt i ett aktivt klagande av egna värderingar, vilka mål denna arbetar för och varför de utförs. En bra social kompetens, med en avväpnad humor och känsla för att sätta eleven i fokus med lyhördhet och intresse utgör delar i ett gott bemötande, tillsammans med fokus på att öka dennes upplevelse och nöje (Ibid.).

2. 7. Hinder för att nå fram till ett förväntat resultat

Inom samtliga verksamheter förekommer hinder inom dess struktur. En del utgörs av små men irriterande hinder som lätt kan hanteras, andra är mer svårhanterliga och kostsamma. För att komma till rätta med hinder behöver identifiering och registrering ske. Kunskap om hur dessa kan lösas bör ingå som ett naturligt kretslopp i organisationens alla tjänster. Grönroos (2000) framhåller att det finns fem hinder för att lyckas utveckla olika former av tjänster i en

organisation/verksamhet. Dessa hinder kan också överföras till skolan som är en verksamhet/organisation. Gelter (2007) menar att upplevelseproduktion är en immateriell tjänst för att öka konsument upplevelse. Därmed förklaras Grönroos (2000) påstående av hinder i utveckling av tjänster i verksamheter som skolan utgör, vilket också kan överföras vidare som hinder i mer upplevelseproduktion. Dessa hinder består av;

Hinder som ligger i organisationen där förändringsprocesser stoppas upp av organisationsstrukturer som stannar kvar i ett förlegat samhällskoncept. Många utav de förbättringsinsatser som planeras omöjliggörs om inget förändringsprogram sker. – *Hinder som ligger i system och bestämmelser* där det finns hinder i organisationens interna infrastruktur omöjliggör detta förändringar av ledningens regler som tar hänsyn till produktion, administrationssystem och användandet av teknologi som drivkrafter mot goda tjänster. Detta är något som skapas i organisationen av dem som utvecklar servicekulturen och dessa krafter - *Hinder som orsakas av ledningen* det hinder ledningen orsakar konsumenterna härrör ifrån hur väl ledningen lyckas implementera förändringsprocessen hos sina medarbetare. Om den inriktas till att endast omfatta delar utav personalgrupper är risken stor att de som ej blivit involverade i denna, kommer att misslyckas i konsumentkontakterna, t.ex. elevkontakterna. Rollkonflikter uppstår när fel saker prioriteras - *Strategirelaterade hinder* när det saknas välpreciserade och lättförståeliga servicebegrepp i organisationen leder detta till återkommande ständiga förändringar och oreda hos samtliga i personalhierarkin. Detta kan leda till osäkerhet att handskas med angiven situation under och vid utförandet. Utan en väl analyserad strategisk grund dvs. vad man vill uppnå med denna förändringsprocess utgör ett hinder - *Hinder i beslutsfattande* sker där det saknas beslutsamhet, mod och styrka, som är nödvändiga attribut för att förverkliga nya visioner och annektera välunderbyggda projekt (Ibid.).

Flertalet hinder bottnar i föråldrad ledningsfilosofi och gamla organisationsstrukturer som förhindrar utvecklingen av sund och effektiv företagsledning... De är Strukturella hinder - Systemregelrelaterade hinder - Ledningsrelaterade hinder - Strategirelaterade hinder - Beslutsrelaterade hinder (Ibid.: 420).

3. METOD

I metodkapitlet presenteras de olika undersökningsansatserna som utförts. Undersökningen är baserad på personliga bandade intervjuer för att undersöka på vilket sätt restaurang- och kökslärare arbetar med att integrera upplevelser i sitt lärande för att tillfredsställa elevens fem sinnen. Dessutom att belysa vad respondenterna uppfattar som hinder för att lyckas genomföra detta. Vidare i kapitlet anges motivering av urvalet som gjorts och databearbetning. Därefter följer utvärderingen av det insamlade materialet med en redogörelse av dess validitet och reliabilitet.

3.1. Metodval

Efter ett urval till fyra hotell- och restaurangskolor, belägna i Västra Götaland som inhämtats ifrån skolverkets information och skolornas hemsidor på internet; www.utbildninginfo.se använde jag mig av en kvalitativ metod baserad på bandade samtalsintervjuer med två respondenter, en restauranglärare och en kökslärare vid varje restaurangskola. Mitt mål av metodvalet var att få svar på frågeställningar och uppnå mitt syfte (Torst 2003). Mitt val av intervjumetod har gjorts för att kunna analysera yrkeslärares (restauranglärare och kökslärare) olika syn och uppfattningar som kan anknytas till deras egen erfarenhet inom didaktik. Metoden baserades på bandade samtal för att, enligt Stukát (2005) kunna bibehålla koncentrationen till iakttagelse utav respondenternas mimik och lyssnandet kunde förstärkas.

Anledningen till att jag valde intervjumetod är att jag i min undersökning hade behov av att få respons ifrån yrkeslärare i gymnasieskolan. Uppsatsens syfte är inte något som går att mätas eller graderas så som det möjliggörs i en kvantitativ forskning. Det handlar om att försöka förstå restaurang- och kökslärares uppfattningar, upplevelser, fokusering och syn på det som ska undersökas (Torst 2003). "Om jag däremot är intresserad av att t.ex. försöka förstå människor sätt att resonera eller reagera, eller av att särskilja eller urskilja varierande handlingsmönster, så är en kvalitativ studie rimlig" (Ibid.: 13).

Därför ansåg jag det var bättre att använda mig av intervjuer än enkäter, eftersom detta ger mig möjlighet att ställa oplanerade frågor som spontant framställs under intervjun, och iaktta reaktioner av den intervjuade. Dessutom kan jag uppleva och återge på ett objektivt sätt vad som sker under samtalen (Patel & Davidsson 2003). Därtill var min tanke inriktad på att snabbt kunna reda upp missförstånd som eventuellt kan uppstå under intervjun (Torst 1993).

I en lugn och avskild miljö skedde samtalet efter personalens avslutade arbetspass. Under de bandade intervjuerna fördes inga anteckningar. Bandade samtal utfördes under en planerad tid som beräknades efter en gjord pilotintervju, till ca.45 minuter per respondent. Tiden för intervjun berodde framförallt på antalet intervjufrågor och på de intervjuades vilja att prata. Samtalet skedde på fritid inne på arbetsplatsen och i direkt anslutning till den intervjuades arbetstid. Tid och plats för intervjusamtalet avtalades. Respondenternas arbetssituation under dagen med stress, trötthet kan ha påverkat intervjuresultaten (Kvale 1997). Enligt Patel och Davidsson (2003) finns nackdelar med metoden. Nackdelar kan vara stress, trötthet och andra psykologiska faktorer som informanter befinner sig i. Detta kan påverka intervjuresultatet. I min undersökning visade några respondenter stress i samtalet på grund av tidsbrist.

3.2. Population och urval

Efter besök på hotell- och restaurangskolor valde jag ut åtta respondenter bland restaurang- och kökslärare, med erfarenhet i branschen. Respondenternas erfarenhet berikar deras uppfattning och tolkning för vad de ser i deras arbetsmiljö vad gäller lärandet, utveckling av elevernas motivation och upplevelseproduktion. Innan jag började mina bandade intervjuer med respondenterna besökte jag de utvalda hotell- och restaurangskolorna och vid besöket hos kökslärare, restauranglärare eller personalansvarig överlämnades ett brev (Bilaga1) med en information avseende undersökningen. Mitt brev förklarade mitt syfte med undersökningen och urvalet av respondenter, samt planering för intervjun. Därefter meddelades, att all information från intervjuerna kommer att behandlas konfidentiellt. Vid besöket underrättade jag de att jag ska återkomma efter en vecka för att boka tid med två frivilliga deltagare. Valet av två olika miljöer dvs. köket och matsalen syftar till att reflektera lärarnas pedagogiska roll och ansvar i köket och matsalen.

3.3. Etiskt ställningstagande

För varje forskningsprocess är det viktigt att tänka på de forskningsetiska grundsatserna (Trost 2005). Jag har under min undersökning följt de etiska regler som HSFR (Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet) har www.vr.se/filserver/index.asp?fil=TOVMVF22THP7 Därför informerades alla deltagare om mitt syfte med studien. Dessutom gav de sitt godkännande och kunde välja fritt om de vill vara med eller ej i intervjun. Samtliga uppgifter och information i min uppsats behandlas konfidentiellt och de förvaras så att ingen obehörig kan identifiera deltagarna. Jag har informerat informanterna om detta innan intervjuerna startades.

3.4. Intervjufrågornas ordningsföljd

I min undersökning valde jag att utgå ifrån femton standardiserade frågor. Dessa hade formulerats före intervjun med avsikten att varje intervjuad person skulle svara på ordagrant likalydande frågor med samma turordning. Frågeställningarna har formulerats på ett sådant sätt att de inte skulle kunna missuppfattas eller innehållet feltolkas (Backman1998). Syftet med formuleringen var att frågorna skulle bli lättare att besvara. Desto enklare frågor desto lättare är det att besvara dem, vilket man kan förvänta sig ger mindre bortfall (Holm & Solvang 1991). Enligt Stukát (2005) tes om intervjufrågeställningar med ledande och prestigeladdade frågor har sådana undvikits för att avstå från systematiska fel. Inga negationer, inga långa frågor och inga ledande dubbelfrågor har använts med samma avsikt. Frågeställningar som ”varför frågor” har också undvikits, för att begränsa samtalet och få ett mer strukturerat samtal (Backman 1998).

I intervjuguiden, (Bilaga2) sammanställdes frågorna i en kronologisk process som inleds av bakgrundsfrågor. De första frågorna omfattar informantens yrkeserfarenhet, utbildning och kunskap om ämnet upplevelse, respektive lärande och bemötande. Därpå följer en informationsfråga för att förbereda och inbjuda respondenterna till fortsättning av samtalet. Intervjufrågorna är begränsade till tre dimensioner, Lärande och bemötande, upplevelseproduktion och integration av upplevelse, för att tillfredsställa elevens sinnesintryck. I vardera dimensionen finns tre till fyra frågor. Strukturen i frågorna i varje dimension handlar om definition av begreppet, hur begreppet utförs, vari hindren består för varje begrepp, och vad som behövs förbättras eller läggas till, enligt respondenterna.

3.5. Pilotintervjuer

Jag genomförde pilotintervjuer med tre personer som har erfarenhet av didaktik inom köks- och restaurangprogrammet. Detta hjälpte mig framför allt att formulera om vissa intervjufrågor, träna och lära mig i att genomföra en personlig intervju. Alla deltagare i pilotintervjuer valdes utifrån deras erfarenhet på restaurangskolor med likartade koncept som de restaurangskolor jag avsåg att studera.

3.6. Datainsamling

Enligt Backman (1998) finns två olika typer av data, primärdata och sekundärdata för ihopsamlat material vid vetenskapliga undersökningar. Valet mellan primär- och sekundärdata kan man se som en interaktion där för- och nackdelar växlar mot varandra och där de två på ett bra sätt kan komplettera varandra.

3.6.1. Primärdata

Primärdata utgör ny data specifik för undersöknings ändamål. Olika metoder finns för att korrekt samla in primärdata. Mina primärdata består av ett metodiskt angreppssätt med kvalitativa intervjuer som tidigare presenterats i mitt metodval.

3.6.2. Sekundärdata

Sekundärdata är material som redan finns tillgängligt. Den utgörs av material som regel finns i publicerad form t.ex. litteratur, rapporter eller vetenskapliga artiklar. Fördelen med sekundärdata är att den lätt kan insamlas. Dessutom är den mindre kostsam än primärdata. En nackdel med sekundärdata är att validiteten kan försvinna då materialet lätt översvämmas av alltför mycket överflödigt information. För att kunna ha en relevant bas för min undersökning är mina sekundärdata baserade på facklitteratur, arkiv, vetenskapliga artiklar, facktidsskrifter, tidigare forskning, läroplanen och slutligen vid deltagande i seminarier och via internetkällor.

3.6.3. Bearbetning

För att få fram resultatet har de utskrivna intervjuerna bearbetats i flera kvalitativa steg (Holme & Solvang 1991). I första steget har jag uppdelat gruppen av respondenterna till två delar med fyra individer som jag benämnde R1, R2, R3, R4, respondenter som innebär en restauranglärare ifrån restaurangskolan ett till fyra. Gruppen K1, K2, K3, K4, innebär en kökslärare ifrån respektive planerade undersökta restauranger en till fyra. Syftet med denna kodifiering var att behandla informationen konfidentiellt, samt förenkla bearbetningsfasen. I steget därefter har det insamlade primärdata som innehåller en stor mängd av information redigerats på fem olikfärgade A4: a papper. Varje papper grupperar svaret av typfrågor och varje svar är refererat enligt ovanstående benämning (Kn/Rn). För att lättare kunna åskådliggöra gruppering och skilja på de olika svaren av intervjufrågorna valde jag att använda olikfärgade papper. På dessa papper finns svar på respektive frågor:

Vitt papper, innehåller all primärdata som handlar om *respondenternas bakgrund*.

Gult papper, innehåller all primärdata som handlar om *definitioner av olika begrepp*.

Grått papper, innehåller all primärdata som handlar om *teoretiska kunskaper om begrepp*.

Blått papper, innehåller all primärdata som handlar om *hur varje begrepp utförs*.

Rött papper, innehåller all primärdata som handlar om *olika hinder för varje begrepp*.

Det tredje bearbetningssteget innebar att sätta rubrik på fyra olika kuvert benämnda respektive, 1) bakgrund, 2) Lärande och bemötande, 3) Upplevelseproduktion i lärande, 4) integration av upplevelser (upplevelseskapande) för att tillfredsställa elevens fem sinnen. Begreppen lärande och bemötande, upplevelseproduktion och upplevelseskapande för att tillfredsställa elevens fem sinnen utgår ifrån mitt syfte och frågeställningar i undersökningen. Innan redovisningen av primärdata var det nödvändigt att jämföra de olika svaren från respondenterna, för att finna likheter och skillnader. Jag redovisar inte individernas privata tolkningar utan de samlades till olika uppfattningar kring varje intervjufråga. Denna metod används för att kunna avlägsna enskilda individers svar och den representerade den sista fasen i min bearbetning av primärdata för att nå fram till resultaten.

3.7. Undersökningens validitet och reliabilitet

En undersöknings kvalitet är avhängig av hur hög validitetsgrad och reliabilitet som den presterar (Esaiasson, Gilljam & Oscarsson 2003). Validitet prövar i vilken utsträckning den mätmetod som används verkligen mäter det den avser att mäta. En undersöknings reliabilitet påvisar att undersökningen är fri från inflytande av slumpmässiga fel, något som kan ske genom att störningar av slumpmässigt slag utsatt intervjumetoden eller intervjutillfället (Kinnear & Taylor 1996). Om den som intervjuade missförstår svar på någon eller några frågor eller om någon respondent missförstår någon eller några frågor uppstår slumpmässiga fel (Lekvall & Wahlbin 1987). Med låg reliabilitet avses undersökningen har låg validitet. I jämförelse kan en hög reliabilitet inte garantera en hög validitet (Patel & Davidson 2003). Därtill finns problem att bedöma validitet och reliabilitet i en undersökning då en bedömning har som krav, fullständig objektivitet och ett kritiskt förhållningssätt. Den bedömning som görs av en undersöknings validitet har ofta rätt betydande drag av subjektivitet eftersom objektiviteten vid många tillfällen är begränsad (Kinnear & Taylor 1996).

3.7.1. Validitet

Ordet validitet är synonymt med giltighet. I en problemanalys står den för hur väl en studie lyckats uppnå resultatet för vad den avsåg att beräkna. ”Mäter du vad du tror att du mäter?” (Kvale 1997: 215). Esaiasson, Gilljam och Oscarsson (2003) uppfattar och definierar begreppet validitet på följande sätt:

I litteraturen brukar begreppet validitet definieras på något eller några av följande tre sätt: 1) överensstämmelse mellan teoretisk definition och operationell indikator; 2) frånvaro av systematiska fel; och 3) att vi undersöker det vi påstår att vi undersöker. De tre definitionerna brukar ofta användas synonymt (Ibid.: 61).

Enligt Kvale (1997) är god validitet lättare för forskaren att uppnå när kvantitativa variabler studeras vid jämförelse med kvalitativa variabler, exempelvis attityder och värderingar. Kvale hävdar också, att ett absolut mått av säkerhet i validitet aldrig kan uppnås, utan den kan endast bedömas utifrån de mätmetoder som användas i studien (Ibid.). För att jag ska uppnå en så hög validitet som möjligt har min konstruktion av intervjufrågorna skett med fokusering på undersökningens syfte och problemställningar. Intervjuerna har vidare konstruerats utifrån de informationsbehov som initialt förekommit, samt efter reflexion om utformning av mätinstrument (Johansson & Svedner 2006). Eftersom strukturen på intervjufrågorna är

genomarbetad och noggrant utformad efter pilotintervjuer, har jag med detta bidragit till att skapa förutsättningen för en hög validitet (Dysthe, Hertzberg & Hoel 2002).

Min personliga interaktion med respondenterna motverkar missförstånd. Respondenterna hade möjlighet att ifrågasätta om intervjufrågorna upplevdes som oklara. Jag kunde även ställa följdfrågor för att få en ökad förståelse för respondenterna, samt motverka missförstånd. För att uppnå en hög validitet i min undersökning konstruerade jag frågeformulär med öppna frågor som inte är ledande. På så sätt ville jag få respondenterna att återge hur de upplever sin verklighet på ett naturligt sätt. Jag anser att de flesta av intervjuade restaurang- och kökslärarna uppvisade, att begreppen upplevelse och upplevelseproduktion var intressant och något som de ville tala om med engagemang i samtalen. Begreppen var något som de utan svårighet kunde överföra till sin praktik, inom sitt yrkesområde. Respondenternas erfarenhet att producera upplevelser på deras sätt och utan utbildning inom upplevelseområdet, styrde intervjusamtalen i riktning mot hur upplevelse och upplevelseproduktion utförs. Deras engagemang blev då baserat på att reflektera deras erfarenhet med att producera upplevelser. Även om jag tagit hänsyn till metodiken med noggrannhet kan det blir svårt att få klarhet i allt. De olika kompetenserna hos deltagarna i min undersökning påverkade deras uppfattningar och svar på bestämda frågeställningar. Min metod med bandade intervjuer som därpå transkriberades, torde vara ett sätt att säkra validiteten och tillförlitligheten "Att hitta metoder som både säkrar giltigheten och tillförlitlighet angående den informationen man får är ett dilemma" (Holme & Solvang 1991: 73). Jag anser att jag uppnått det jag ville mäta, det vill säga att undersökningen har en god validitet.

3.7.2. Reliabilitet

Med en undersöknings reliabilitet menas hur tillförlitligt dess resultat är. Undersökningen ska inte påverkas av vem som utför den eller vid vilken tidpunkt den utförs (Kinnear & Taylor 1996). För att en intervju ska ha en hög reliabilitet ska den inte påverkas av vem eller vilka som genomför den och inte heller under vilka omständigheter den sker. Mätningen ska helt enkelt inte påverkas av tillfälligheter (Wienedersheim & Eriksson 1997). Generellt sätt blir reliabiliteten högre ju klarare frågorna är och ju mer standardiserat mätförfarandet är (Lekvall & Wahlbin 1993). Reliabilitet är ett mer relevant begrepp i kvantitativa studier. Det är ett mått på mätmetodens förmåga att motstå slumpinflytande (Strömquist 2003). Lekvall och Wahlbin (1993) förklarar begreppet reliabilitet på följande sätt:

Antag t.ex. om man kunde upprepa en mätning ett flertal gånger på samma person, allt medan det "sanna" värdet på mätvariabeln hela tiden är konstant. Om man då får samma värde eller nästan samma mätvärden varje gång säger man att mätmetoden har hög reliabilitet. Om resultaten däremot varierar kraftigt från gång till gång är reliabiliteten låg (Ibid.: 213).

I min undersökning liksom i andra kvalitativa undersökningar påverkas verkligheten av dess föränderlighet. I miljön där studier ska genomföras är det omöjligt att utföra en likadan studie och komma fram till samma resultat. Detta skulle tyda på en låg reliabilitet. Christensen (1998) som påpekar att reliabiliteten i kvalitativa undersökningar är mer kopplad till undersökaren, vilket gör, att jag ändå kan uppnå en god tillförlitlighet. Jag har försökt att inte påverka mina respondenter med min egen personlighet och värderingar, genom att utforma intervjufrågorna i enlighet med regler som finns för utformning av frågeställning. Som tidigare nämnts genomfördes en pilotintervju för att öka studiens reliabilitet och för att kunna träna på intervjuteknik, samt kontrollera om mina frågor uppfattades som lättbegripliga och lättförståeliga. Dessutom kontrollerades tidsåtgången vid intervjuerna. Dessa testintervjuer låg

också som grund för omarbetning och omformulering av vissa intervjufrågor. Pilot-intervjuerna användes också för att förstärka trovärdighet och tillförlitlighet, tillsammans med stöd av en intervjuguide som förtydligade mina frågeställningar.

För att uppnå reliabilitet i uppsatsen har jag konstruerat mitt frågeformulär på ett så analogt sätt som möjligt. Det som varierar är följderna på frågorna och dessutom har jag valt att anpassa formulären efter det område som respondenterna anses utgöra expert på. I min studie har jag också försökt att uppnå en hög reliabilitet genom, att genomföra intervjuerna utan nämnvärd tidspress och störning ifrån omgivningen. Jag har försökt att minimera min påverkan på respondenterna med att inte avbryta dem utan låta dem prata fritt kring de frågor som kommer att ställas. Intervjuerna har dessutom genomförts på avtalade tider i en för dem känd miljö, för att på så vis öka tryggheten hos respondenterna. Mitt urval av population vid insamling av primärdata har baserats på vissa uppställda kriterier som den tilltänkta populationen antogs ha kunskap och erfarenhet av. Mina urvalskriterier syftar också till att förstärka undersökningens reliabilitet och validitet. Slutligen har jag fortlöpande under arbetets gång försökt att förklara hur och varför jag har valt att göra det som utförts, med intentionen om att uppnå en hög reliabilitet. Jag har även åsyftat med min noggrannhet att läsaren ska kunna följa den röda tråden genom hela uppsatsen.

4. RESULTAT OCH ANALYS

Inom det här kapitlet har framförts de resultat som jag kommit fram till, efter bearbetning och analys av de bandade intervjuer som genomfördes i slutet av november månad år 2007. Uppfattningen som uttrycktes till begreppet bemötande och upplevelseproduktion inom lärande idag, beskrivs i mitt resultat. De hanteras och analyseras med utgångspunkt ifrån restaurang- och kökslärares tankar och arbetssätt.

4.1. Respondenterna

De intervjuade respondenterna, dvs. köks- och restauranglärare har visat stort intresse och engagemang till deltagande i intervjusamtalen. Åldersnivån hos respondenterna är mellan 36 år och 59 år. Av de åtta intervjuade hade fem personer mer än femton års yrkes- erfarenhet inom läraryrket. Alla informanterna har lärarutbildning, se (Bilaga3). Samtliga deltagare i undersökningen hade med sin arbetslivserfarenhet fått möjlighet till viss kompetensförhöjning, genom att delta i kortare utbildningar som anordnats av skolans ledning. Några hade deltagit i utbildning där upplevelse och/eller bemötande ingått som kursmoment. Ämnet upplevelse uppfattades vid intervjusamtalen spontant av respondenterna som ett intresseväckande begrepp och som något man kan använda i sin didaktik.

4.2. Elevers lärande och bemötande

Som en förutsättning för ett bra bemötande uppgav de flesta kökslärare spontant uttryckt, att ett bra bemötande till elever förutsätter att de ska vara positiva med att fånga upp elevernas klagomål och förslag, för att med automatik rätta till eventuella fel avseende undervisningsform. Förutom detta anser de att det är av betydelse att utföra elevers önskemål.

I bemötande av elever tycker jag att man ska försöka vara positiv och inte ha för mycket förutfattade negativa meningar... Om jag är negativ så blir de negativa. Jag försöker vara glad och skoja med dem. Det är inte lätt, men det går ibland! (K3)

Restauranglärarna menar att i deras undervisning intar bemötande av elever en central roll. Deras tolkning om begreppet bemötande ges i uttryck som, ”att vara nära eleven”, möta eleven på dennes kunskapsnivå, positiv och glad. Tidsbrist är något som de flesta uppger att de har vad det gäller att tillgodose elevers behov. Generellt ger samtliga intervjuade uttryck med orden; flexibel, lyssna, glad och se eleven. Ett mindre antal gånger uppfångade jag orden engagemang, känsla, beteende, noggrannhet, information.

Alltid vara öppen och glad, vara professionell och försöka se till att eleven trivs och blir nöjd... Bemöta eleven med nya produkter och välformade menyer för att öka lust till lärandet... Man tänker på att bemöta elever med en variation i undervisningen så att de blir mer aktiva (R2).

Samtliga restauranglärare som jag intervjuade försöker följa läroplanen, arbetsmiljöregler och skolkultur som råder. De flesta vinnlägger sig om att respektera sina elever och sina kolleger på ett bra sätt. Men vid överbelastning i skolmiljön anser respondenterna, att den tilltagande stressen från dålig stämning i undervisningsmiljön påverkar beteendet, främst hos de oerfarna i lärargruppen. Stressmomenten påverkar också beteendet mellan arbetskolleger samt elever som drabbas, t.ex. när läraren har stress för att hinna genomföra kursinnehållet och en del elever visar nonchalans, t.ex. med att störa undervisningen. Detta påverkar stämningen i

undervisningsmiljön och påverkar beteende hos samtliga i lärandrummet. Följden blir att vissa som behöver extra stöd inte får det, då det inte finns någon tid över för att hjälpa dessa elever. Situationen uppstår att det extrastöd som några elever behöver för förståelse av kursinnehåll "får läggas på is". Alla respondenter menade att eleven är en resurs för skolan. De försöker tillvarata elevens idéer och förslag med de resurser som finns. Då det gäller lärarna tas ansvar för handledning av elever till att uppnå kursmål med medel de har till förfogande. Sociala kompetenser hos läraren utgör en nödvändig faktor, enligt sju av respondenterna. Kökslärarna anser att det är viktigt att vara positiv med att lyssna och automatiskt rätta till eventuella fel som kommer från elever, när det gäller matlagningsteknik.

Respondenterna tycker också att det är av värde att tillgodose elevens önskemål. De flesta kökslärare uttryckte spontant, att ett bra bemötande till eleverna är baserat på att erbjuda genomtänkta och spännande menyer som eleven tillagar individuellt och/eller i grupper. Elevernas njutning av denna arbetsprocess samt av menyer med ett bra näringsinnehåll, en harmoni mellan färg och form, god smak och en bra presentation med enkel dekoration av det, s.k. *det lilla extra* om tid finns är också något som framkom vid intervjuerna. Det var bara två av de intervjuade kökslärare som sade "Ett gott bemötande" är viktigt för att eleven ska få en god upplevelse i undervisningsmiljön och en klar information från lärarens sida om hur kursmålet ser ut, vilken tidplan som ska följas och vilka regler som gäller i lärandemiljö. Ett exempel på detta är att läraren tillsammans med elever kommer överens med att mobiltelefoner får användas bara efter lektionstid.

Du måste bemöta eleven med respekt för den han är. Alla har inte lika livssituation, så du måste känna av situationer. Elevens bemötande ska utgå ifrån att du är ärlig, att du är rak och att du är konsekvent. Kring bemötande ser jag också, att det är lättare för eleverna att uppleva och följa någonting om jag berättar hur jag vill ha det, och jag gör alltid likadant (K1).

4.2.1. Hinder för bra bemötande

Alla de intervjuade tyckte att det behövs mer personal för att kunna planera och genomföra ett riktigt tillfredställande arbete i skolan, enligt målsättning. De ansåg vidare, att alltför fåtalig personal utgör en grund för stressiga arbetsmoment och dålig lärarroll. De tycker att kostnaderna har begränsat antalet anställda och det finns därför mycket att göra under kort tid. Detta är ett stort problem som de ville ha en förbättring av, eftersom det utgör ett stort hinder för dem för att kunna utföra en bra kvalitet i deras didaktik. Detta är vanligt återkommande problem som framkom i mina intervjuer;

Jag tycker att det är roligt och jobba med elever, men det har blivit nu på skolan mycket mera möten, det är mycket mera pappersarbete, mer tid för andra saker, som inte är att jobba med elever. Mer tid för administrativa saker, mera möten om tusen andra saker som kanske inte berör eleven direkt. Detta minskar mina möjligheter att möta elevens behov (K3).

Fem lärare sade att dålig ekonomi och avsaknad av fördjupade kunskaper inom vissa delar i ämnet ledarskap t.ex. organisation, kommunikation, förändring, kreativitet, utgör en hämsko i deras yrkesroll. Tre kökslärare ansåg dessutom, att elever behöver mer teoretiska studier och praktisk träning ifrån restaurangskolan, innan de går ut till arbetsmarknaden. De anser att det behövs mer utbildningstid till eleverna i karaktärsämnen, för att kunna utveckla och variera undervisningsform. Två tredjedelar av de intervjuade lärarna ville att deras möjligheter till förändring och kreativitet utökas. De ansåg organisationens arbetssätt i sig själv utgör ofta ett hinder när den stagnerar i förlegade former och inte följer med i utvecklingsarbete t.ex. genom att följa nya trender. Detta behövs eftersom det idag finns mer medvetna elever och

restaurangbesökare som kräver mer kreativitet och förändringar. De tyckte, att det krävs mer resurser till förfogande för lärarna om de ska kunna erbjuda bättre menyer, mer kreativitet och högre lärandekvalité. Tre av restauranglärarna menade att det finns brister i samarbetet med skolan som organisation då det gäller kommunikation med feedback och mentor stöd, dvs. mer engagemang behövs ifrån skolan för att stödja lärarna och skolläring. Två restauranglärare och tre kökslärare ansåg att det skulle finnas fler hygienföreskrifter anslagna och/eller återkommande hygienkurser för alla elever, De menade också att de finns engagemang för att hålla renlighet på arbetsplatsen men det behövs mer kunskaper kring hygienfrågor. Dessutom bör utökade kunskaper ges till elever i näringslära för att de ska kunna behandla livsmedelsprodukter på rätt sätt och tillgodose vissa gästers behov av specialkost.

De flesta av intervjuade lärare tycker att de hinder för dem som kan leda till ett dåligt bemötande ligger i saknaden utav nedan beskrivna delar. *Kunskap* där samtliga uttrycker ett kunskaps och utbildningsbehov inom begreppet bemötande och ledarskap. *Engagemang* med en vilja att bättre kommunicera med eleverna t.ex. att informera, att tala, att hjälpa till och inrikta sitt intresse på elevens behov. *Kompetens* som innefattar att göra lärandet och bemötandet på relevant sätt, att man har vad läraryrket kräver dvs. professionalism. *Tid* där de intervjuade menar att överbelastning av administrativa och extra arbetsuppgifter ger ont om tid för att vara nära eleverna. Detta är ett stort problem som de ville ha en utveckling av eftersom det utgör ett stort hinder för dem för att kunna utföra en bra undervisning och elevbemötande. *Erfarenhet* med otillräcklig erfarenhet blockeras möjligheten för att möta och tillvarata elevens idéer och önskemål. *Oönskat beteende* där det visas nonchalans i vissa situationer där eleven behöver extrastöd, med tanke på att eleven måste prova själv, visa sig överlägsen dvs. att inte vara på samma nivå som eleven, att sakna humor, att inte vara känslig för elevens mående. *Uppmärksamhet* som ökar elevens lust till lärande och vara flexibel i sin lärandeform. *Personlighet* som att inte visa medmänsklighet och vara mogen i sitt läraryrke, också att inte vara öppen med glädje och respekt till samtliga i skolan är också hinder enligt respondenterna. ”Vi förväntar oss mer dynamik, glädje och engagemang ifrån kökslärares sida för att möta elever i matsalen” (R4).

4.3. Upplevelse

Upplevelse var något som respondenterna ville diskutera med engagemang och entusiasm. Det framkom utifrån samtalen att upplevelse tillämpas spontant i undervisningspraktiken i hotell- och restaurangprogrammet, enligt respondenterna. Detta trots att enbart ett fåtal av de intervjuade lärarna hade fått utbildning i ämnet. Under intervjusamtalet framkom också olika ansatser som avser till att strukturera begreppet, dvs. vad som kan tillföra en upplevelse och inte vad begreppet inbegriper;

Jag försöker att lära elever uppleva olika sätt för att komma fram till samma sås. Jag förklarar för de också att vad vi gör i skolan är på ett sätt, men när de kommer ut i praktiken så kommer man att säga till dem att göra på ett annorlunda sätt. Då blir det viktiga kunskaper vad de upplever i skolan (K3).

Definitionen var främst fokuserad på produkt ”vad” eleven får från undervisningen och inte ”hur” själva lärande utförs, där sju av åtta respondenter spontant uttalade att elevens upplevelse innefattar njutning av att arbeta med färska varor, tillaga och servera bra maträtter och dryck samt att använda innovativa redskap och porslin i en funktionell arbetsmiljö. Tre av

de intervjuade anser att en ”undervisning med respekt, förståelse med visad känsla för eleven” kan vara av central betydelse i begreppet upplevelse.

Ett bra lärande ska utgå från noggrannhet, kunskap, kreativitet, och upplevelseskapande. Också att se eleven på en gång, vara öppen... Man ska känna sig i balans med elever och bara göra det som kursplanen kräver med tanke på elevens nivå (R2).

4.3.1. Hur upplevelseproduktion genomförs

På svaren om vad som erbjuds för att öka elevens lärande och upplevelse har jag nått till insikt att två tredjedelar av de intervjuade kökslärarna uppfattade, att deras möte med eleven i lärandemiljö ska ske med omtanke och intresse. Menyplanering, positivt bemötande och bra kommunikation med en öppen dialog, och stöd till elever med särskilda behov under praktiska moment är det som kan öka upplevelseproduktion i lärande, enligt respondenterna. Enbart en av de intervjuade kökslärarna sade, att närvaro och kommunikation med gästerna också är en viktig beståndsdel för att utöka kockarnas lärande av bemötande till gästens krav, när de är inne i skolans restaurangmatsal för att utföra viss aktivitet. Fem av respondenterna tillade, att de erbjuder eleven möjlighet att delta i kursutvärdering för att öka deras lust för lärande och upplevelser. I tillägg utgör provsmak och en möjlighet till att kunna ge förslag i menyplanering en väg till förstärkandet av upplevelseproduktion.

Majoriteten av de intervjuade kökslärarna anser att deras styrning av upplevelseproduktion är begränsad till köksdelen. Vidare menar de, att ansvaret av upplevelseproduktion i lärandet av eleven i matsalen är till största delen relaterat till restauranglärare och matsalspersonal. Hälften av de tillfrågade restauranglärarna uppfattar att elevernas upplevelse av lärande är relaterat till ett bra bemötande, stilfull och ren lokal, fräsch doft och bra produkter i lärandemiljön. En restauranglärare menade att musik, färg och form av matsalen är nödvändiga attribut att ta hänsyn till för att producera mer upplevelse. Fyra restauranglärare anser att de inte har en central roll i upplevelseproduktion i lärandet utan menade, att den till största delen ligger på köksproduktionen och där får eleven möjlighet till att smaka maten. Det framkom i intervjusamtalen med restauranglärarna att det inne i matsalen inte finns möjlighet till vinprovning för gymnasieeleverna, men provsmakning av alkoholfria alternativ och flamberade produkter ges. De ansvarar till viss del med sina insatser i matsalen genom att ta ansvar för att eleverna genomför en bra service för att tillfredsställa gästens behov med ett positivt bemötande och service med känsla.

Jag hade nämligen en romantisk 1860- talsmat. Då var matsalen dekorerad som på 1800-talet. Det var bilder, musik och 1800 tals mat. Som nu julbord, blev det också en slags upplevelse tid... Vi försöker att använda olika dekorationer vid olika fester och högtider, satsar på ljus och lugna färger, fin doft, musik, nya inredningar av matbord och stolar. Allt ordnas tillsammans med eleverna. Jag ser att detta erbjuder mer upplevelse och eleven lär sig snabbt (R1).

4.3.2. Hur lärare vill att deras egen upplevelseproduktion ska vara

Majoriteten av respondenterna anser att insatser på upplevelse i undervisningen är något intressant som bör förstärkas. Upplevelseproduktion i lärande utökar enligt två tredje delar av intervjuade lärare elevens trivsel och intresse till utbildning. De sade också att skapande av upplevelser i hotell- och restaurang programmet kan positivt erbjuda trivsel till elever och utöka deras engagemang i lärandet. Vidare anser majoriteten av de intervjuade, att produktion

av mer upplevelser i lärandet ska innefatta materiella ting. Respondenterna menar med detta att en utveckling av produktkvalitet med bättre utrustningar i köket tillsammans med ett krav på hög kvalitet av varor, nya redskap, maskiner och porslin mm. behövs för att lärarnas medverkan till ett bättre lärande via upplevelse ska uppfyllas. Vidare anser hälften av lärarna att mer tid i praktiska moment behövs, för att de öka deras möjlighet till att erbjuda eleverna mer upplevelser.

För att producera positiva upplevelser till elever ser jag det behövs mer praktiktid för elever i metodköket, att få göra mera komplexa rätter och baka brödet i köket... Elever skulle få mer möjlighet att göra allting från grunden och inte en del av menyn.. Så att de blir positiva och får en helhetsupplevelse om måltiden. Dessutom skaffar de sin egen karaktär och får lite känsla för estetik (K2).

Fem respondenter menade, att deras egen insats i upplevelseproduktion i undervisningen är ett mindre effektivt styrmedel än faktorer som design, doft, ljus, färg, form, ljud och komfort utgör i deras undervisningsmiljö. Dessutom tillade de, att respekt och vara konsekvent i sitt förhållningssätt till elever är ett verktyg för att kunna erbjuda eleven utvidgad trygghet och lust i lärandemiljön. Tre respondenter tyckte att deras egen upplevelseproduktion skulle grundas mer på kreativitetsinsatser och variation i undervisningsformen.

Jag försöker alltid att hitta nya idéer som attraherar eleven och väcker hans intresse. Mitt engagemang är det som påverkar produktion av upplevelse i undervisningen. Men ibland får man inte använda olika produkter på grund av höga priser (R4).

En kökslärare ansåg att yrkesläraren kan tillföra mer än att endast gestalta menyer och handleda elever i köket. Han anser att lärarens beteende och öppenhet, med bra kommunikation i arbetsmiljön är ett värdefullt verktyg till att skapa mer trygghet och upplevelse i skolan. Denna lärare med över 15 års erfarenhet anser att det saknas en del kunskaper om ledarskap, didaktik och elevbemötande. Av den anledning är det många lärare som har svårighet att ta steget för att möta elevens problem vilket negativt påverkar dennes beteende och studieresultat i skolan.

4.3.3. Hinder för mer upplevelseproduktion

Det finns hinder för att utveckla upplevelseproduktion, något som framfördes av samtliga respondenter. Tidsbrist och ekonomiska hinder är de största faktorerna, t.ex. vid avsaknad av pengar för att kunna utforma och förändra matsalens design och köksutrymmen. Bullernivå med störande ljud speciellt under lunchtid utgör också en belastning för upplevelseskapande. Vidare anses, att ökade uppgifter i arbetsområdet som kräver deras deltagande, men som inte direkt berör elevens lärande, begränsar möjligheten till variation och fördjupad insats på didaktikens område med bl.a. att skapa lust och upplevelse. Fyra kökslärare och tre restauranglärare menade, att elevens trötthet, brist på engagemang, och intresse för att smälta nya kurser påverkar dennes upplevelse av lärandet.

Jag behöver mera tid med eleverna. Det som kan påverka mig att producera mer upplevelse är också om jag har för stora klasser, eller om jag har elever som är negativa, dvs. när eleven inte tycker om att det är roligt med läxan, eller att de är trötta och inte tycker att det är kul, då smittar det av sig i hela klassen och hindrar mig i arbetet (K4).

Brist på mer kunskap inom didaktiken och social kompetens, utgör enligt dessa respondenter ett väsentligt hinder för att utveckla upplevelseproduktionen. Fem av de intervjuade lärarna

sade, att det behövs mer utbildning i ämnet ledarskap, för att kunna utveckla och nå fram till elevens förväntning av mer upplevelse.

Min egen undervisningsteknik till exempel behöver utvecklas. Jag måste lära mig mer av äldre kolleger, hur man lägger upp lektionen... Att bara gå ut i lektionssalen och stå och prata i en timma det kanske ger inte eleven någonting... Ledarskap och upplevelsepedagogik utbildning, kanske behövs det mer så att man bättre kan få med sig elever och göra jobbet intressant (R2).

Sex respondenter menade, att en avgränsning av deras egen kreativa insats avseende tillagning och dekoration av vissa rätter som kräver en högre yrkeskompetens än gymnasieeleven har tillägnat sig påverkar lärandeform genom upplevelser. Samtliga respondenter tillförde, att det förekommer alltför lite anställd personal vilket begränsar insatserna, t.ex. med att tillföra ett lustfyllt lärande och upplevelse. Fem respondenter ansåg att dålig kompetens som, t.ex. ledarskapet i klassen, undervisning med flexibilitet och kunskap om måltidsdesign är hinder för yrkesläraren för att kunna attrahera eleven och öka dennes upplevelse och lärande.

4.4. Sinn

4.4.1. Hur beaktas elevens fem sinnen; syn, hörsel, lukt, smak och känsel

Kökslärarna har spontant uttalat att presentationen av maten i form av buffé och á la carte med dofter och smak, är det som sammanfattar och inkluderar elevens sinnesintryck. Fem kökslärare sade att en väl tillagad mat med färska varor och fin uppläggning tilltalar elevens upplevelse och svarar på dennes sinnesintryck. Sju respondenter har begränsat deras uppfattning till att uppmärksamma elevens fem sinnen med att dofter, smak och estetisk presentation av maten, respektive dryck tillfredställer elevens totala sinnesintryck. Av respondenterna var det endast två som tillförde att ljud, t.ex. musik och miljöns interiör ingår som delar i sinnesintryck som attraherar och förhöjer elevens upplevelse. Alla menade att den tekniska kvaliteten, dvs. ”Vad” eleven får som varor, omtanke och information är de centrala och viktigaste faktorerna som tillgodoser elevens fem sinnesintryck som lärande.

Vissa elever har väldigt svårt att skriva ner. Vissa måste se en bild och andra måste känna och praktisera. Då måste jag använda alla sinnen för att öka deras förståelse. Eleverna säger t.ex. jag kan inte använda mjölken när den gått ut... jag säger, öppna och dofta först på den .. Jag visar när bröden är färdiga, vad gäller färgen, doft, smak och visar sen hur man kan veta om de är klara genom att öppna luckan på ugnen och knacka på bröden. Jag talar och jag visar för att eleven ska förstå och uppleva detta (K4).

Restaurang- och kökslärarna anser att vid menyutformning och servering är det viktigt att, tänka på elevens smak- och syn upplevelser. De framför att det är nödvändigt att lyssna och ta tillvara om det är möjligt, elevens, andra kollegers och övrig personals förslag och idéer, med syftet att variera och bättre utforma undervisningen i lärandemiljön. Respondenterna menade då det gäller bemötandet för att realisera förslagen, ska dessa följa kursplanens krav och den ekonomiska förmåga som skolan har.

För att erbjuda på mer upplevelse till elevens fem sinnen, ser jag att det behövs mer arbetstid i metodköket, variation i menyer. Alltså mer av internationella rätter och mer av de produkter som elever vill prova, som t.ex. att tillaga viltkött (K3).

Dessutom anses en relation med eleven som baseras på en bra kommunikation med feedback, tillgänglighet och tydlig information, t.ex. ett klagande av kursinnehåll- och mål,

arbetsform, hygien regler mm som nödvändig för att integrera trygghet, intresse och upplevelse i lärande.

Kökslärarna uttalar, att en bra smak av väl tillagade maträtter serverade med rätt temperatur, som kombineras med ett bra alternativ av dryck, tillgodoser elevernas sinnen. Fyra restauranglärare tillade, att ett lärande med känsla och engagemang från pedagogens sida ökar elevens tillfredsställelse och upplevelse. Vid gestaltning och utförande av nya menyer anser tre fjärdedelar av respondenterna nödvändigheten om att införliva färg, form, ljus, storlek, estetik och presentation. Lärarna menar att upplevelseskapande utgår ifrån estetiska insatser vid menyplanering, tillagning och presentation, för att göra elevens mer medvetna om smakupplevelser inför deras framtida yrkesutövande.

Kökslärarna lyfter också fram vikten av en bra kryddsättning i maträtterna för att tillföra eleverna mer smakupplevelse. Kökslärarna tillade, att kockerna alltid ska tänka på gästernas medvetenhet och kunskap, därför bör alltför stor fantasi vid matlagning undvikas, och de recept som finns i köksböcker ska följas för att kunna uppnå kursmålet och tillfredsställa gästerna

Vi har bra produkter, bra metodkök, det jobbas mer nu med fräscha råvaror. Ja, det jobbas en hel del för att få fram bra mat med variation till skolans lunchgäster. Maträtterna är viktiga för oss, vi byter menyer varje vecka för att öka elevens lust till skapande! (R2)

Restauranglärarna sade att dagens massmedia, resor, internet, böcker mm. utgör en stor del av deras inspirationskällor för gestaltning och utförande av undervisningen. Detta anses som en grund för att erbjuda eleverna mer upplevelser vid lärande av serveringsteknik. I tillägg framkom också att deras planering av lärande är till viss del avhängig av den ekonomiska förmåga som skolan har. Smak, syn och lukt sinnen ska alltid ställas i fokus vid tillagning och presentation av maträtter, enligt de flesta kökslärarna.

Att erbjuda upplevelser till elevens fem sinnen Oj det betyder ganska mycket! Det handlar inte bara om att skriva menyer, man måste ha en helhetssyn över böcker, massmedia inspiration från resor utomlands även från skolbesök. Jag tycker det är viktigt att följa trender. Med fina uppläggningar på tallrikar, fräska blommor på bordet, fin dukning är det som behövs, för att ge eleven mer upplevelse i matsalen och utveckla hans kunskap om serveringsteknik (R1).

Den största delen av de intervjuade restauranglärarna anser, att dekorationen i matsalen bör vara välplanerad och estetiskt utförd för att kunna erbjuda trygghet och glädje till eleven. En frisk doft, adekvat ljussättning, fin dekoration med bra harmoni mellan färger och former är något som ska eftersträvas. Ett öppet utrymme mellan bordet för att eleven och gästen fritt ska kunna röra sig utökar, upplevelsen av serviceformen i matsalen, samt tillför eleven kunskap om arbetsergonomi och servicerytmen.

För att producera mer upplevelser till elever ser jag det behövs mer praktiktid för elever i metodköket, att få göra mera komplexa rätter och baka brödet i köket... Elever skulle få mer möjlighet att göra allting från grunden och inte en del av menyn.. Så att de blir positiva och får en helhetsupplevelse om måltiden. Dessutom skaffar de sin egen karaktär och får lite känsla för estetik (K1).

Hygien och renhet av elevernas arbetsuniformer, garderober, matbord, dukar, toaletter, golv mm. anses också som viktiga, enligt en stor del av respondenterna, för att kunna skapa trivsel och lust för lärande i skolans arbetsmiljö. En planering av arbetsuppgifter med fokus på ovanstående hygienregler ökar upplevelse av lärande, enligt samtliga respondenter. Därtill

anser restauranglärarna att erbjudande av musik är också ett medel för att tillföra mer upplevelser till elevens sinnesintryck. Enligt tre restauranglärare ska man ta hänsyn till stämningen i lärandemiljön, eftersom högt ljud på t.ex. musiken påverkar stämningen i matsalen. Detta stör hörselsinnet och påverkar negativt elevens upplevelse av sitt arbete i matsalen.

4.4.2. Tekniker för att tillgodose elevens fem sinnen

Vad det gäller, hur läraren strategiskt arbetar med tanke på elevernas fem sinnen uttryckte kökslärarna i svaren, att deras handledning till att tillaga utvalda maträtter med fokus på rätt portionsstorlek, estetisk presentation och en välavvägd smaksättning, är väsentliga styrmedel för att stimulera elevens fem sinnen.

Vid menyplanering försöker jag att bjuda variation av rätter med tanke på att man först måste ligga på elevens plan, man får inte ha för höga förväntningar... Jag tänker också på att erbjuda upplevelser till deras syn, doft och smak sinnen. Därför arbetar jag med att kontrollera smaken och erbjuder extra varor som ska användas till dekoration, så att det görs intressant för eleven och gäster... (K2).

Två av restauranglärarna sade att elevernas kreativitet ska ställas i fokus och gav dem frihet för att själva utforma en del av dekorationen av matsalen. För att tillägna sig mer erfarenheter av lärandemoment om serveringsformer gavs via rollspel utan gäster, möjlighet att agera. Tre restauranglärare menade också att provsmakningstillfällen som erbjuds, berikar kunskapen för serveringspersonal, dvs. elever som tillägnar sig erfarenhet med att aktivera de fem sinnesintrycken.

Verktyg för att uppmärksamma elevens fem sinnen ser jag, med att arbeta med elever och se till att de provar allt själva dvs. smaka maten, eller dryck, läsa förpacknings datum, och de informationer som finns i receptet samt vad de har skrivit i deras TO DO lista, känna och dofta på färdiga rätter. Jag visar de via ett rollspel hur vi ska servera en gäst med känsla (R3).

4.4.3. Hinder för att elevens fem sinnesintryck tillfredställs

Alla respondenter ansåg, att det inte finns några direkta hinder hos dem för att kunna tillgodose elevens fem sinnesintryck. De intervjuade menade också att det inte finns problem på någonting från lärarens sida för att kunna tillgodose elevens sinnen. Men de antydde, att indirekta hinder från skolans sida t.ex. som påtalades av en respondent, slitna arbetskläder och fem respondenter nämnde, för trånga arbetslokaler och undervisningsmiljöer som något negativt, som påverkar och irriterar sinnesintryck hos eleverna. "Arbetsytan kan vara ett hinder, för att utföra det som eleven kräver" (R3).

Om man planerar undervisningen och baserar sin tanke på att motivera elevens sinnen för att erbjuda trivsel och det sedan saknas tekniska prylar som inte fungerar i klassrummet, som dålig belysning, en trasig overhead som inte fungerar, en stor kal lokal överfull med bänkar för några elever... Eller produkter som inte får användas i praktiken på grund av höga kostnader, eleven med slitna arbetskläder.. Och en administration som inte vill förstå situationer och nödvändigheter. Då blir det svårt att erbjuda en helhet upplevelse (R2).

Brist på fördjupade kunskaper inom upplevelseområdet anses också som ett väsentligt hinder avseende insatser på att integrera upplevelser i lärande.

Jag försöker att skapa mer smakupplevelse och attrahera elevens fem sinnen. Men samtidigt är vi väldigt styrda från skolledarna, kursplanen och genom att gästerna ska komma... Därför, om elever har idéer att krydda köttbullar på annat sätt och vill uppleva smaken av tacosfärs får de inte göra det. Jag lyssnar sedan förklarar man att köttbullar ska smaka köttbullar och inget annat (K1).

4.4.4. Lärarens roll och elevens sinnesupplevelser

Två tredjedelar av respondenterna ansåg frågan om sambandet mellan lärarens roll och elevens sinnesupplevelse som värdefull fråga. Det framkom i svaren engagemang att kunna definiera den relation som bör finnas mellan lärarens roll och elevens lärande genom upplevelse. Vissa insatser förekom att precisera lärarens medvetenhet och medverkan till att knyta ihop undervisningsmål och skolans resurser, för att tillfredställa elevens sinnesintryck. De hade olika svar på frågan om relationen mellan lärarens roll och elevens sinnesupplevelse i undervisningsmiljö. En respondent närmade sig ett mer helhetstäckande av begreppet som sådant, med följande uttryck;

Jag är den som skapar menyn, det är jätteviktigt att jag lyckas med den för att öka elevens måltidsupplevelse så den blir bra. Naturligtvis, vad som skapas i köket är det eleven upplever (K3)

5. DISKUSSION

Vad som framkommer i resultaten hos huvudparten av respondenterna är att ämnet upplevelse och dess innehåll inte återspeglas särskilt mycket i lärandet. Det kom också fram att mer parten av intervjuade restaurang- och kökslärarna tolkar att elevens lärande genom upplevelser motsvarar i stort sett elevens nöje av vad han får för uppgifter. Då fokuserar de i huvudsak på elevens produktupplevelse, dvs. "Vad" eleven får utav undervisningen och inte på elevens upplevelse av "Hur" lärandet utförs. Enligt Deweys tes uppstår lärande för varje elev i "Vad" han får av lärande, och "Hur" han upplevde, den processen som leder till vad han får (Dewey 1980). Men intervjuresultaten påvisade att den *tekniska kvaliteten* vad man får tog överhanden för lärarna när de avgränsade begreppet upplevelseproduktion och elevs lärande genom upplevelser. Majoriteten av de intervjuade kökslärarna menade, att deras roll för att producera upplevelse baseras på utformning av välkomponerade menyer och handledning av elever i praktiska moment. Detta medför, att elever tillagar maträtter som står på menyn med en extra dekoration och omsorg vid uppläggnen.

Nästan alla kökslärare som intervjuades uppfattar begreppet upplevelseproduktion som något relaterat till smak och estetik. De anser att en bra upplevelseproduktion i lärande är baserad på att handleda eleven till att tillaga bra mat med, god smak och fin dekoration. Kökslärarna har bestämda kvalitetskrav på livsmedelsprodukter som huvudsakligen fokuserar på den fysiska formen av "färska varor och attraktiva produkter". En hög produktkvalitet som kan vara kostsam är vad de flesta av intervjuade kökslärare uttrycker som något vilket attraherar eleverna, utveckla deras kunskaper av produkthantering och erbjuda de spännande smakupplevelserna. Jag samtycker, men för att utveckla undervisningsstruktur anser jag som många berömda kockar som t.ex. Leif Mannerström med att utgå från fräscha och mindre kostsamma produkter kan det skapas nya maträtter och erbjuda spännande smakupplevelser, med insats på kreativitet vid matlagning och servering (Mannerström 2005). Denna omsorg kan utveckla kockelevernas erfarenhet, samt främja skapandet av *WOW- upplevelser* och bli en styrka i elevens lärande via nya smakupplevelser.

Det framkom i undersökningsresultatet att de flesta av intervjuade lärare spontant har till viss del kunskaper om upplevelseproduktion i lärande och dess dimension, utifrån deras erfarenhet då det gäller elevens upplevelse av lärande, och det personliga bemötande. Intervjuerna visade också, att det behövs större ekonomiska insatser och mer disposition av tid till lärare. Detta behövs för att producera ytterligare upplevelser i lärandet. Önskemål framkom också från de intervjuade att det behövs en utökning av personalstyrkan i skolan, för att kunna minska de administrativa arbetsuppgifter som inte direkt berör elevens lärande men som förorsakar stress framförallt hos oerfarna lärare. En större mottaglighet för dessa behov från skolan kan vara en möjlig väg för att producera mer upplevelser i lärandet enligt respondenterna. Inom begreppet bemötande framfördes också ett annat önskemål om behov av egen kunskapsutveckling, för att positivt kunna utveckla det personliga sociala mötet.

Smakrika rätter, goda viner och matsalens dekoration är vad restauranglärare hänför till vad som utgör deras utförande av upplevelseproduktion. Från detta utgår de under uppdelning av arbetsuppgifter i matsalen. Mina reflektioner till detta utgår ifrån Deweys (1980) tes blir då att restauranglärare kan erbjuda eleven mer trivsel genom att beakta den estetiska utformningen av ändamålsenliga maträtter, bordsdekorationer, hygieniska arbetslokaler och proptra arbetskläder, men förutom detta ska det finnas fokus på elevens upplevelse av själva

lärandeprocessen dvs. hur lärandet sker och hur läraren erbjuder kunskapen. Med en hög tillgänglighet, kommunikation och engagemang, för att öka elevens motivation till lärande. Genom de positiva upplevelser som denne får med sitt deltagande i serviceprocessen under praktiska moment alstras elevens involvering i Kolbs lärocykel (Kolb 1984). Restaurang- och kökslärare bör mer fokusera på den *funktionella kvalitet*, dvs. hur eleven bör utföra en bra service med känsla och hur variation i undervisningen ska planeras, för att öka elevens upplevelser, motivation och engagemang i lärandeprocess. Det blir mer effektivt och mer värdefullt när respondenterna lyssnar och vinnlägger sig om att uppfatta elevens behov och önskemål, än att enbart vinnlägga sig om kursmålet och tänka på gästerna och skolverksamhetens krav. Det gäller att hitta en balans för att först och främst täcka in elevens behov vad det gäller tid och medel för produktivt lärande. En elevrelation under lärandeprocessen med villighet, vänlighet, bra kommunikation, glädje humor och intresse för dem från skolledare, restaurang- och kökslärare samt personal, utgör enligt Ingelman (1996) en bra styrka för skapande av upplevelsepedagogik. Detta ökar trivseln och motivationen med stor sannolikhet för villighet till deltagande i undervisningen.

Utifrån intervjusamtalen framkom, att majoriteten av kökslärarna inte fokuserar vid menygestaltning och arbetsfördelning på att delegera kökselever ut till matsalen, för tillagning av varma och/eller kalla rätter framför gäster. De menade att elevens lärande genom upplevelser ska enbart ske i köket. Dessutom anser de att deras roll i upplevelseproduktion äger rum endast i kökslokalen. Utifrån Mossbergs (2003) tankesätt anser jag att exempelvis en *show-cooking* som är gestaltad i menyn erbjuder kökseleverna möjlighet till att vara delaktiga i matsalen, kommunicera mer med gäster och lära sig deras förväntningar. I detta sammanhang utgör kökslärarnas inställning ett indirekt hinder och begränsning för elevens upplevelse och lärande av serviceprocessen.

Resultaten visar att kommunikation med *feedback* visavi skolpersonal och elever behöver utvecklas, för att kunna förstå och uppnå elevens förväntningar. Detta behövs för att kunna bygga en trivsamt och trygg undervisningsatmosfär och arbetsmiljö. Restaurang- och kökslärarna framförde att de hinder som finns för att ge en bra undervisning och erbjuda eleverna nöje och upplevelser ligger, i en dålig organisation (anledning till stress och tidsbrist). Respondenterna menade att det finns brist på kunskap i upplevelsepedagogik, bemötande m.m. Även framkom det en avsaknad av en fortlöpande kommunikation mellan erfarna lärare med kolleger och elever samt dålig organisationsstruktur. Därtill sade en del av respondenterna att det finns brister inom ämnena ledarskap och kreativitet. Resultatet av detta orsakar en obalans i lärandeprocess av eleven och vidare i servicekvaliteten i skolan, som t.ex. befinnandet av stress eller skolk vid utförandet av servicen eller vid matlagningen på grund av dåligt samarbete, kommunikation och viss brist på förståelse för olika behov. Intervjuresultaten visar på en stor överensstämmelse med Grönroos (2000) resultat där han visade, att det finns fem principiella hinder för att nå fram till elevens förväntade tjänstkvalitet. Dessa hinder är baserade på dålig organisationsstruktur, som är emot förändringsprocesser och kreativitet, brist på kunskap och förståelse om elevens förväntningar av tjänsten, dålig ledning i organisation och hinder i administrationssystem/personalkompetens och använd teknologi.

Överraskningsmomentet med nya produkter, ett bra bemötande, god kommunikation, presentation mm. uppmuntrar elever från hotell- och restaurangprogrammet enligt Pine och Gilmours (1999) till att övergå från en *estetisk upplevelsefas*, där eleven är en mer passiv konsument av den estetiska presentation och miljön, till en mer engagerad och aktiv deltagare i en *eskapistisk upplevelse*. I denna upplevelse blir eleven en aktiv aktör som vill delta i

utvecklingen av stämningen i lärandemiljön, med bra beteende visavi lärare, andra elever och eventuellt gäster under servicen i matsalen och i köket. Denna medvetenhet om, hur och varför eleven engagerar sig i lärandemiljön när denna fått en positiv upplevelse har få av de intervjuade haft spontan kännedom om. Majoriteten lägger framförallt tyngdpunkten vid produkter när det gäller att uppmärksamma och tillfredsställa elevens fem sinnen, syn, hörsel, doft, smak och känslan och mindre på den sociala kompetensen

Restaurang-och kökslärarna har lagt fokus på matsalens utformning, doft och hörsel för att tillgodose elevens fem sinnen i lärandemiljön. Ett fåtal har berört känselsinnet med mindre betoning och anknytning till den sensoriska upplevelse av mat och dryck som ett läromedel, ej heller till skolpersonals beteende och uppträdande. Endast två av lärarna nämnde ljud som något berör elevens fem sinnen. Intervjuresultatet visar att få av respondenterna talade om social kompetens som en styrka för att handleda eleverna till att fokusera på gästens tillfredsställelse. Det jag ser som mest graverande är att samtliga lärare säger att det inte finns några direkta svårigheter från deras sida för att tillfredsställa elevens fem sinnen. Men de presenterade en del hinder som de härleder till organisationen, med t.ex. för lite möjlighet till att prova nya produkter, för lite tid för praktiska moment och dålig utrustning, alltför trånga arbetslokaler, brist på personal mm. något som kan irritera elevens och begränsar elevernas möjligheter för lärande genom upplevelser.

De flesta av de intervjuade talade om stress och brist på tid för att kunna utföra en kompetent undervisning som uppmärksammar elevens sinnen. Respondenterna relaterade detta till brist på personal. De uttrycker problemet med en dålig information, samarbete, engagemang och kreativitet vid överbelastning med arbetsuppgifter som inte direkt berör elevens lärande. De anger många problem men framför inte vid intervjutillfällena att dessa situationer kan hänvisas till brister i teamarbetet mellan kökslärare, skollära och elever.

6. SLUTSATS

I det här avslutande kapitlet redovisas de slutsatser som jag drar kring mina problemställningar och syftet med min undersökning. Slutsatserna bygger på den teoretiska referensramen och analysen. I slutkapitlet ges förslag på framtida forskning.

Resultaten har påvisat att restaurang- och kökslärarens visar intresse och ambition, för att tillfredsställa elevens sinnesintryck i lärandet. Lärarens fokusering på elevens upplevelser i undervisningsmiljön med en ökad utveckling av stämning är något som ska vara ett styrmedel enligt Kolb (1984). Respondenterna anser detta som väsentligt och försöker arbeta med den intensjonen i deras lärandeform. Majoriteten uttrycker framförallt, att "Vad" eleven får som fysiska ting är det som ger upplevelse och lust att lära. Huvudproblemen i undersökningen har besvarats där det har visat sig, att informanterna metodiskt och operativt mest fokuserar på den estetiska utformningen av maträtter och produkter, samt hur matsalen ser ut, dvs. stämningen och designen i undervisningsmiljö, t.ex. utrymme, komfort, musik, ljud mm.

För de intervjuade restaurang- och kökslärarna utgör dessa presenterade begrepp navet i undervisningsmiljön, därifrån utgår lärarna för att skapa och integrera upplevelser i undervisningen med syftet att tillfredsställa elevens fem sinnen. Hur lärandeprocessen ska ske för att öka elevens upplevelse behöver utvecklas med t.ex. en ökad insats av lärarna för att bättre bemöta elever och visa ett positivt beteende och framträdande vid stressiga arbetssituationer, hög arbetsbelastning och trötthet. Dessutom är det nödvändigt att förbättra information och kommunikation med eleverna. Respondenterna uttryckte spontant ett intresse för begreppet upplevelse och upplevelseproduktion. Lärarna uppfattade detta som något användbart, som de trevar efter att kunna integrera i deras undervisning. Därtill kom också ett önskemål om utökade utbildningsinsatser inom ämnet upplevelse och dess innehåll.

I undersökningsresultatet nämnde restaurang- och kökslärare olika hinder för att kunna lyckas integrera upplevelser i elevernas lärande och för att tillfredsställa elevens fem sinnen, syn, hörsel, känsel, lukt och smak vid en del undervisningsmoment. Ekonomi – tid – erfarenhet – och kunskapsbrister är några av de hinder som begränsar lärarnas möjligheter, för att kunna utveckla och använda sina erfarenheter, ledarskaps- och beteendekunskaper på adekvat sätt. Vidare anser jag, utifrån pedagogisk synvinkel att en utveckling av de kunskaper som följer forskning och trender är nycklar för att kunna hantera och förminska dessa utpekade hinder som uppstår mellan lärare och elever. Dessutom ger detta ett incitament till skolverksamheten, till att bli ännu mer engagerad, för att tillsammans med restaurang- och kökslärare skapa en trivsam arbetsmiljö och utveckla lärandeform och kvalitet. Bra kommunikation och samarbete med skolledning kräver inte höga kostnader, men den leder fram till att få fler nöjda pedagoger och elever, som då kan bli skolans styrka. Eleverna idag är mer medvetna och kräver av skolverksamhet och läraren en mer känslig, effektiv och varierad lärandeform, med ett gott bemötande, beteende och tekniskt utförande.

Intervjuade restaurang- och kökslärare visar kunskapsbrist om ämnet upplevelse och dess innehåll. Då blir det nödvändigt att respondenterna får tillgång och uppmuntran till utbildning och kompetensförhöjning i ämnet upplevelse och dess dimension. Denna kunskap anses nödvändigt, för att bättre kunna utveckla dimensioner av upplevelsebaserat lärande och bättre fokusera på elevens sinnesintryck i undervisningsmiljö.

Utan problem finns det inte utveckling och förändring, men om de inte hanteras kommer de att bli hinder som på lång sikt drabbar elevens lust och motivation till lärande. Upplevelseproduktion inom skolundervisning har blivit föremål för forskningsinsatser. För en visionär lärare gäller det att implementera dessa insatser, för att utveckla elevens lärande och erbjuda mer engagemang i undervisningsmoment. Min tes är, att utbildningen utvecklas när vetenskapliga rön om lärandeform- och kvalitet och upplevelsedimensioner omsätts i praktiken

6.1. Förslag på vidare forskning

För vidare utveckling av begreppet lärande genom upplevelser på hotell och restaurangprogrammet, anser jag det kan vara av intresse att utföra en enkätundersökning bland elever. Syftet med denna studie blir då att undersöka hur mötet de facto ser ut, mellan lärarens undervisning i lärandemiljö, ”det permanenta upplevelserummet” (Mossberg 2003) och elevens förväntningar av en helhetsupplevelse i lärandet.

7. REFERENSER

- Aarland, O. S. (1988). *Hur du förebygger mobbning och våld*. Stockholm: Natur och kultur.
- Adler, B. & Adler, H. (2006). *Neuropedagogik: om komplicerat lärande*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson, C. (2000). *Kunskapssyn och lärande i samhälle och arbetsliv*. Lund: Studentlitteratur.
- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Cederblad, J. (2007). *Learning by observation; upplevelse och lärande av hantverkskunskaper genom förevisning*: Umeå. Institution för estetiska ämnen Umeå universitet.
- Christensen, L. (1988). *Marknadsundersökning: en handbok*. Lund: Studentlitteratur.
- Dewey, J. (1980). *Individ, skola och samhälle*. Stockholm: Natur och kultur.
- Dysthe, O., Hertzberg, F. & Hoel, T. (2002). *Skriva för att lära: skrivande i högre utbildning*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, E., Furå, P. & Pettersson, I. (2007). *Lära genom upplevelser: ute*. Järfälla: Aveta förlag.
- Esaiasson, P. Gilljam, M. & Oscarsson, H. (2003). *Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm. Norstedts juridik.
- Gelter, H. (2007). *Towards an Understanding of Experience production*. I *Articles on Experiences* 4: 28-50. Rovaniemi: University of Lapland press.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: a Customer Relationship Management Approach*. Chichester: Wiley, cop.
- Gustafsson, I-B. & Strömberg, U-B. (2004). *Tid för måltidskunskap*. Örebro: Örebro universitet.
- Hansen, K. V. (2005). *Restaurant Meal Experiences from Customers' Perspective: a Grounded Theory Approach*. Örebro: Örebro universitet.
- Hannaford, C. (1997) *Lär med hela kroppen: inläring sker inte bara i huvudet*. Jönköping: Brain Books.
- Holmqvist, M. (2006). *Lärande i skolan: Learning study som skolutvecklingsmodell*. Lund: Studentlitteratur.
- Holme, I. & Solvang, B. (1991). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.

- Håkanson, K. (2004). *Lärares yrkeslandskap - ett institutionellt perspektiv*. Örebro: Örebro universitet.
- Ingelman, R. (1996). *Upplevelsepedagogik och äventyrsmetodik*. Kalmar: Kalmar Sund Tryck.
- Imsen, I. (1999). *Lärarens värld introduktion till allmän didaktik*. Lund :Studentlitteratur.
- Johansson. B & Svedner. P. O. (2006) Examensarbetet I lärarutbildningen: undersökningsmetoder och språklig utformning. Uppsala: Kunskapsföretaget.
- Kinney, T. C. & Taylor, J. R. (1996). *Marketing Research: an Applied Approach*. New York: Mc Graw- Hill, cop.
- Kolb, D. (1984) *Experiential learning: Experience as the source of learning development*. Englewood Cliffs, N. J:Prentice- Hall,cop.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lekval, P. & Wahlbin, C. (1987). *Information för marknadsföringsbeslut*. Göteborg. IHM läromedel.
- Lendahls, B., & Runesson, U. (1995). *Vägar till elevers lärande*. Lund: Studentlitteratur.
- Läraryrket. (1996). *Pedagogisk uppslagsbok: från A till Ö utan pekpinna*. Stockholm: Informationsförlaget. ISBN 91-7736-335-3
- Mannerström, L. (2005). *Sill och Strömming*: Stockholm: Prisma.
- Maltén, A. (2002). *Hjärnan och pedagogiken - ett samspel*. Lund, Studentlitteratur.
- Mossberg, L. (2003). *Att skapa upplevelse: från ok till wow*. Lund: Studentlitteratur.
- Nationalencyklopedins ordbok. (1995). *Språkdata*. Göteborg: Bokförlaget bra böcker AB, Höganäs.
- Norstedts svenska synonymordbok. *Ord för ord*.(1992).(red.) Blomqvist, H & Swedenborg, L. Stockholm
- O' Dell, T. (2002). *Upplevelsens materialitet*. Lund: Studentlitteratur.
- Patel, R. & Davidsson. B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School, cop.
- Schmitt, B. (1999). *Experimental Marketing: How to get customers to sense, feel, think act and relate to your company and brands*. In Journal of Marketing Management, vol 15, pp 53-67, New York: The free press.

Skolverket.(2006). Läroplan för de frivilliga skolformerna Lpf94: gymnasieskolan, gymnasiesärskolan, den kommunala vuxenutbildningen, statens skolor för vuxna och vuxenutbildningen för utvecklingsstörda. Stockholm. Fritze.

Strömquist, S.(2003). *Uppsatshandboken: råd och regler för utformningen av examensarbeten och vetenskapliga uppsatser*. Uppsala: Hallgren & Fallgren AB.

Stukát, S. (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Svenska språknämnden. (1993). *Svenska skrivregler*. Uppsala: AWT Tryckeri.

Sällström, P. (1998). *Sinnena ljuger inte*. Stockholm: Dialoger.

Säll, E (1995) *Läraren som estradör, regissör, illuminatör*. Forskningsrapport 95:3. samhälls vetenskap: Högskolan i karlstad.

Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Wahlström, B. (2002). *Guide till upplevelsesamhället: från musik & museer till sushi & spa*. Stockholm: SNS förl.

Warren, K., Sakofs, M. & Hunt. Jr. J. S. (1995). *The Theory of Experiential Education*. Dubuque, Iowa, USA: Kendall/ Hunt Publishing Company.

Wienedersheim, P. F, & Eriksson, L. T. (1997). *Att utreda, forska och rapportera*. Stockholm: Liber ekonomi.

Internetkällor

Upplevelseproduktion. www.upplevelseproduktion.com. (2007/11/22)

Skolverket. www.utbildninginfo.se. (2007/11/15)

Etisktställningstagande. www.vr.se/filserver/index.asp?fil=TOVMVF22THP7. (2007/11/11)

Mottagare:

Namn:

Adress:

Jag heter Nafaa Bejaoui och jag är student på lärarprogrammet AOU90 vid Göteborgs universitet. Nu genomför jag min sista termin av utbildningen där ett examensarbete ingår. Uppsatsens ämne är inriktat på kökslärare och restauranglärares tankesätt om lärande och elevens bemötande, vad begreppet upplevelseproduktion innebär för dem och hur de beaktar elevens fem sinnen; syn, hörsel, känsel, lukt och smak vid utbildningen.

Undersökningen äger rum vid ett tillfälle med en personlig intervju. Samtalet planeras att ske under fritid på skolan, i direkt anslutning till den intervjuades arbetstid. Intervjuerna kommer att inkludera två yrkeslärare vid varje hotell- och restaurang skola, en från köket och en från matsalen. Jag kommer att upplysa alla deltagande om mitt syfte med undersökningen innan intervjun. Jag beräknar att varje intervju tar ca 40 minuter. Tid och plats kommer att ske efter överenskommelse. Jag kommer att kontakta er igen.

Er medverkan i denna undersökning är betydelsefull för att det ger mig och lärarkollegor en kunskap om, hur kökslärare och restauranglärare arbetar med att integrera upplevelser i sitt lärande för att tillfredsställa elevens fem sinnen.

Ni kommer att få uttrycka era åsikter och dela med Er av era erfarenheter och kunskaper. Detta kan bli mycket värdefull information för att förbättra och utveckla didaktiken i skolverksamheten.

Allt material kommer att behandlas konfidentiellt.

Tack på förhand

Med vänliga hälsningar

Nafaa Bejaoui

Tel. Fax. 031 237 183

Mobiltelefon. 0704 694 022

E- post: nafaa69@hotmail.com

Intervjuguiden

- 1) Hur länge har du arbetat som restauranglärare/kökslärare?
 - * Viken utbildning och erfarenhet har du inom yrkesområdet?
 - * Har du pedagogisk utbildning?
 - * Har du deltagit i någon kurs om hur man skapar upplevelser?
- 2) Vad tycker du är viktigt i bemötande av elever?
- 3) Tycker du det är möjligt att ta vara på kunskaper och idéer som finns hos elever?
- 4) Hur kan man göra det?
- 5) Är det något du skulle vilja utveckla i din undervisning?
- 6) Vad skulle du vilja utveckla i din undervisning?
- 7) Säger upplevelseproduktion något för dig?
- 8) På vilket sätt integrerar du upplevelser i din undervisningsmiljö?
- 9) Vad tycker du kan förbättras hos dig för att kunna erbjuda mer upplevelser?
- 10) Vilka faktorer tycker du kan påverka elevens upplevelser i din undervisning?
- 11) Vad ser du för hinder för att tillgodose elevens upplevelser i din undervisning?
- 12) Vad är viktigt för att beakta elevens fem sinnen, syn, hörsel, lukt, smak och känsel i din undervisning?
- 13) Vilka faktorer anser du viktiga för att kunna erbjuda trivsel för elevens fem sinnen?
- 14) Vad kan finnas för faktorer som hindrar dig för att kunna beakta elevens fem sinnen?
- 15) Vilken relation ser du mellan din insats som lärare och elevens sinnesupplevelse?

Respondenterna

Restauranglärare

Nummer (Rn)	Ålder	Yrkeserfarenhet	Pedagogisk utbildning	Kurs i Upplevelse*	Kurs i Bemötande*
R1	58	23	+	–	–
R2	36	11	+	+	–
R3	47	21	+	–	+
R4	38	10	+	–	+

Kökslärare

Nummer (Kn)	Ålder	Yrkeserfarenhet	Pedagogisk utbildning	Kurs i Upplevelse*	Kurs i Bemötande*
K1	59	26	+	–	–
K2	43	17	+	–	+
K3	41	14	+	+	–
K4	53	25	+	–	–

(*) Deltagit i en kurs som omfattar upplevelse eller/och bemötande.

(+) Har medverkat.

(-) Ej medverkat.